SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL METROPOLITAIN

■ **Séance du 20 septembre 2018**

■ **Présentation du Rapport d'Activité 2017 du GIE Autobus Aubagnais pour l'exploitation du réseau de transport Les lignes de l'agglo du 1er janvier 2017 au 26 août 2017.**

I. PRESENTATION DE LA DSP

Ce contrat concerne l'exploitation du réseau de transport en commun du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, notifié le 27 août 2007 pour une durée de 10 ans et confié au GIE Autobus aubagnais.

Il s'agit donc de la dernière année du contrat et le présent rapport concerne une période de 8 mois d'activité et non pas une année pleine.

Le réseau confié dans cette DSP comprend 15 lignes régulières dont 1 ligne en tramway, 14 circuits scolaires, un service de bus à la demande nommé Résa'bus sur 4 zones. Le réseau fonctionne avec l'amplitude suivante : début de service 5H30 à 7H00 selon les lignes – Fin de service 19H à 21H selon les lignes. Le réseau est gratuit, pour tous, en libre accès, depuis le 15 mai 2009.

La population desservie est de 105 000 habitants, avec une ville centre, Aubagne de 48 000 habitants entourée de village de 12000 à 1800 habitants.

A – Consistance principale des services de la DSP :

L'autorité organisatrice met à la disposition du délégataire : le centre de maintenance du tramway, la plateforme, les 8 rames de tramway et le système d'aide à l'exploitation et à l'information. Sont également mis à disposition du délégataire, les poteaux d'information voyageur et stations tram et les abribus et bancs sont mis en place par les communes.

Le délégataire assure la maintenance de tous les biens mis à sa disposition et le nettoyage de la plateforme du tramway.

Le délégataire prend à sa charge la réalisation du programme d'investissements en termes de véhicules (76 véhicules bus et cars) et l'entretien et la réparation des véhicules.

B – Équilibres financiers du contrat :

La convention prévoit un engagement sur dépense global par an, au risque du délégataire.

Le montant des recettes globales est établi, sur la base des éléments suivants :

- une contribution forfaitaire annuelle : Engagement sur dépenses - Engagement de fréquentation valorisée
- des recettes de fréquentation, à raison de 0.4 € par voyageur réellement transporté, versé par l'autorité organisatrice.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Le contrat prévoit également une prime d'intéressement à la qualité de service du réseau et un intéressement à la progression de la fréquentation du bus à la demande ainsi que le remboursement à l'euro- l'euro de la taxe sur salaire, de l'électricité et de la Cotisation Foncière des Entreprise.

C- <u>Modifications intervenues au contrat : avenants entre 2007 et 2017</u>

- **avenant n°1** approuvé par le Conseil communautaire le 1 octobre 2008 : intégration de la modification de l'offre, suite à la restructuration du réseau en septembre 2007, modifications sur le parc et l'équipement des véhicules, sur le prix des véhicules pour intégrer le coût des réserves, intégration du point accueil dans les biens à entretenir ainsi que la précision des modalités d'entretien du mobilier urbain aux arrêts, ajustement des critères de la démarche Qualité et les implications financières de ces différentes modifications.
- **avenant n°2** approuvé par le Conseil communautaire le 4 mars 2009 : mise en place de la gratuité du réseau et son impact sur le contrat ; modifications de l'offre à prévoir, modifications du parc de véhicules ; mise en place d'un système de cellules compteuses pour suivre la fréquentation en l'absence de billettique, instauration d'un mécanisme de recettes tarifaires payées par l'autorité organisatrice sur base du nombre de voyageurs réellement transportés
- **avenant n°3** approuvé par le Conseil communautaire le 14 décembre 2009 : ajustement de l'offre et de l'engagement sur fréquentation suite à l'évolution de la fréquentation liée à la gratuité, évolution sur le parc et équipements des véhicules - impacts de ces modifications sur les aspects financiers du contrat
- **avenant n°4** approuvé par le Conseil communautaire le 15 décembre 2010 : ajustement de l'offre et de l'engagement sur fréquentation suite à l'évolution de la fréquentation liée à la gratuité, évolution sur les équipements des véhicules ; nouveau logiciel de gestion des réservations, clause d'insertion, impacts de ces modifications sur les aspects financiers du contrat , intégrations des évolutions réglementaires – formation continue des conducteurs, réforme taxe professionnelle remplacée par CET, équipements des véhicules pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap
- **avenant n°5** approuvé par le Conseil communautaire le 27 septembre 2011 : ajustement de l'offre et de l'engagement sur fréquentation suite à l'évolution de la fréquentation liée à la gratuité, évolution sur les équipements des véhicules - impacts de ces modifications sur les aspects financiers du contrat
- **avenant n°6** approuvé par le Conseil communautaire le 27 février 2013 : missions confiées au délégataire et modalités pour préparer la mise en service du tramway ; phase travaux, phase marche à blanc - évolution de l'offre - impacts de ces modifications sur la fréquentation et aspects financiers du contrat - intégration des nouvelles dispositions fiscales : non assujettissement de la Contribution Financière à la TVA, et en conséquence l'assujettissement du délégataire à la Taxe sur salaire.
- **avenant n°7** approuvé par le Conseil communautaire le 14 avril 2015 : mise en service du tramway (phase1) en septembre 2014 au lieu d'avril 2014 et interruption de la phase 2 du projet de tramway - en lien avec le tramway, évolution de l'offre du réseau, des biens mis à disposition et biens à entretenir, impact sur la fréquentation et les aspects financiers du contrat
- **avenant n°8** approuvé par le Conseil communautaire le 30 novembre 2015 : mise à disposition par l'Autorité organisatrice d'un Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs, modification apportée à l'offre de transports (notamment services transport à la demande transformés en lignes régulières) ; évolution sur le parc et sur les équipements ; implications financières sur le contrat.
- **protocole de fin de convention**, approuvé par le Conseil métropolitain le 19 octobre 2017

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

II. RAPPORT D'ACTIVITE 2017 PRESENTE PAR LE DELEGATAIRE

A - Compte rendu technique sur la période 1er janvier -27 août 2017 :

Le délégataire, sur cette dernière période contractuelle, a consacré ses actions marketing principalement sur :

- Le déploiement de la première phase du Système d'Aide à l'exploitation et à l'Information Voyageurs, sur les lignes 1, 3, et 7, soit 12 véhicules équipés et 17 bornes d'information voyageurs installées,
- Une présence sur les réseaux sociaux, avec le service d'un « community manager »,
- Des actions de sensibilisation dans les écoles auprès de 22 classes du territoire formées à l'usage du réseau et aux règles de sécurité (opération CM2),
- Un exercice de sécurité sur le tramway, simulant un accident grave pour s'entrainer à la gestion de situation de crise,
- La réalisation des supports d'information voyageurs pour la rentrée de septembre 2017.

B – Principaux résultats de la période 1er janvier – 27 août 2017

Pour mémoire, **depuis 2008,** première année du contrat, le réseau a vu sa fréquentation augmenter **de 230% sur les lignes régulières**. Les 2 explications principales de cette évolution sont : d'une part la mise en place de la gratuité en 2009, dont l'effet s'est mesuré par une croissance forte avec un pallier atteint en 2012, d'autre part, la mise en service, en 2014, de la première ligne de tramway.

Cette année encore, le réseau lignes de l'agglo continue à montrer son dynamisme en matière de fréquentation, pour une offre quasi constante depuis 2015.

La fréquentation s'élève à 3,881 millions de voyages contre 3,714 sur la même période en 2016, soit une **hausse de 4,5%**.

	Tramway	Lignes régulières	Circuits scolaires	Résa'bus	Total réseau		Total LR avec tramway	LR tramway + scol (hors résa'bus)
	Du 01/01 au 26/08/17	Du 01/01 au 26/08/17	Du 01/01 au 26/08/17	Du 01/01 au 26/08/17	Du 01/01 au 26/08/17		Du 01/01 au 26/08/17	Du 01/01 au 26/08/17
Voyageurs	1 397 647	2 285 203	116 369	82 130	3 881 349		3 682 850	3 799 219
Km	100 919	1 175 521	43 128	172 605	1492173		1 276 440	1 319 568
V/K	13,8	1,94	2,70	0,48	2,60		2,89	2,88

L'offre kilométrique commerciale est, pour ces 8 derniers mois d'activité, **de 1,492 millions de km** parcourus, soit une **baisse de 3,6%** par rapport à 2016, liée au calendrier (3 jours fériés supplémentaires sur la période) et à la suppression d'une navette de marché et de doublages scolaires peu fréquentés.

Le ratio V/K reflète un bon usage de l'offre mise en place **: 2,6 voyages par km commercial parcourus** sur l'ensemble du réseau, sur la période Janvier à août 2017. Ce ratio est de 13,8 sur la ligne de tramway et 1,9 sur les lignes régulières.

Sur le bus à la demande, le ratio est plus faible : 0,5 car ce service, en zone d'habitat diffus, transporte comparativement aux autres lignes, peu de personnes, et le nombre de km intègre les km haut le pied (prise et fin de service sans voyageurs), contrairement aux autres lignes où seuls sont comptés les km commerciaux.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Qualité du service :

En 2016, le taux de qualité de service **de 92,19 %** est quasi identique à l'an dernier.

Sécurité – Ambiance générale :

Pas de problématique majeure de sécurité sur le réseau, plutôt des comportements à réguler, notamment des automobilistes, pour plus de sécurité autour du tramway afin d'éviter les accidents. 109 incivilités comptabilisées sur la période, (292 sur la totalité de l'année 2016).
Sur l'année 2017, aucun procès-verbal n'a été dressé dans les bus (3 en 2016).

C - Compte rendu financier sur la période janvier à août 2017 :

Charges du délégataire : 9 770 K€HT

Recettes du délégataire : 10 084 K€HT

- **Contribution financière forfaitaire :** 7,502 M€HT
- **Facturation des services Bus à la demande :** coût de 0,847 M€HT
- **Recettes de fréquentation** :
  Fréquentation réalisée valorisée : 3 799 219 voy.*0,4€ = 1,519 M€HT. L'objectif de fréquentation fixé sur la période a été dépassé sur les lignes régulières et scolaires. Soit un gain de 67 382€ pour le délégataire par rapport à l'engagement.
- Pas de recettes publicitaires.
- Recettes infraction= zéro en 2017.
- **Intéressement à la fréquentation du bus à la demande** : Un gain de 2 756 €HT est enregistré du fait de la progression du nombre de voyageurs.
- **Intéressement à la qualité :** Les résultats obtenus en 2016 génèrent une prime de 32 802 €HT
- Refacturation de l'électricité (-6K€), de la taxe sur salaires 161 K€ et de la CFE (24,7 K€)

La marge bénéficiaire affichée dans le compte exploitation sur la période 1er janvier –août 2017 est de 393 K€ .

III. CONCLUSION GENERALE SUR LA VIE DU SERVICE SUR L'EXERCICE 2017

Le service a été rendu avec un bon niveau de qualité et avec des résultats de fréquentation très satisfaisants.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Rapport Annuel
1er janvier au 26 août 2017

Délégation de service public du Réseau de transports du pays d'Aubagne et de l'Etoile

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

SOMMAIRE

EDITO DE MATHIEU MOLINIER, DIRECTEUR DES LIGNES DE L'AGGLO

L'ESSENTIEL DE JANVIER A AOUT 2017

L'OFFRE DE TRANSPORT DE JANVIER A AOUT 2017

Les modifications d'offre 11

Les adaptations et dessertes exceptionnelles 13

L'UTILISATION DU RESEAU DE JANVIER A AOUT 2017

La fréquentation du 1er Janvier au 26 Aout 1017 19

L'offre kilométrique du 1er Janvier au 26 Aout 1017 31

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

LES ACTIONS MARKETING DE JANVIER A AOUT 2017

Proposer une information voyageur dynamique 35

Poursuivre les actions de sécurité et de prévention 44

Sensibiliser nos conducteurs à la qualité de service 46

Bilan des dépenses marketing et communication 49

LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DE JANVIER A AOUT 2017

Bilan des incidents sur le réseau de janvier à aout 2017 51

Bilan des actions d'insertion de janvier à aout 2017 52

Bilan des procès-verbaux de janvier à aout 2017 54

Analyse de la qualité de service 55

LES COMPTES ANALYTIQUES

La fréquentation en 2017 61

La contribution forfaitaire financière 63

Le bus à la demande 68

Autres revenus 70

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Edito de Mathieu MOLINIER, Directeur des Lignes de l'agglo

Les Autobus Aubagnais se préparent depuis la délibération du conseil d'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile de novembre 2015 à cette dernière année de délégation avec la plus grande attention. Bien qu'une majeure partie du plan d'actions de l'entreprise fût consacrée à mettre en œuvre toutes les conditions indispensables au transfert de l'activité, l'enjeu était majeur pour Autobus Aubagnais et le Groupe Transdev à maintenir un haut niveau de qualité et de confiance vis-à-vis de l'autorité organisatrice et des usagers. La Direction s'était largement engagée en ce sens depuis plusieurs mois. Et la transition vers le nouvel opérateur interne sans heurts au 27 août minuit en a été la preuve.

Indispensable de ne pas avoir relâché nos efforts !

Le pilotage du projet d'entreprise nommé « MIKADO », projet aux milles actions entremêlées, a requis la mobilisation de l'ensemble du management de l'entreprise et des services supports juridiques, RH, techniques, informatiques… du Groupe Transdev pour mener à bien le succès du transfert.

Autobus Aubagnais a su également maintenir une gestion efficace des moyens jusqu'au terme de la délégation de service public, en étroite écoute des usagers et avec la collaboration de l'autorité organisatrice, le réseau des Lignes de l'agglo a progressé en nombre de voyages de 6,1% sur la période du 1er janvier 2017 au 26 août 2017.

Le programme de formation des personnels affectés à la délégation de service publique a été animé : 37 sessions de formations dispensées pour un total de 1.005 heures, couvrant la bureautique 6%, le marketing 9%, le management 12%, la maintenance tramway 9%, la sécurité 6%, la formation continue obligatoire des conducteurs 45%, la réglementation sociale 7%, l'expertise métiers 6%. L'animation régulière de toutes les filières métiers est un élément déterminant à la qualité du service rendu sur le terrain.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

La qualité, parlons-en ! Pendant tout le mois de mars, l'ensemble des services d'Autobus Aubagnais s'est mobilisé pour une action de grande envergure sur le thème de la qualité. L'occasion de réunir toutes les énergies de l'entreprise afin de se rappeler que chacune et chacun, quel que soit sa position au sein de l'entreprise, œuvrent pour une mission de service public. De la comptabilité, à la maintenance, en passant par le marketing, le standard, et l'exploitation…, nous nous sommes rendus sur le réseau pour faire de l'expérience client une priorité absolue. Prendre en compte avec un regard expert ou extérieur, les axes d'améliorations à apporter à nos services (accessibilités, confort, information…). Le mois a été ponctué de nombreuses autres actions détaillées dans le présent compte rendu annuel.

Nous noterons également, la poursuite et le renfort partenarial créé avec les services de Police et de Secours du territoire au travers :

- des exercices et formation avec le centre de secours du SDIS13 d'Aubagne sur le tramway ;
- des opérations combinées avec la Police Nationale, la Police Municipale ou la Gendarmerie en fonction des communes du territoire, de présence à bord des lignes régulières et scolaires pour prévenir les comportements déviant et à risques (tramwsurfing, indiscipline des étudiants…) ;
- de la coopération accrue dans le cadre des procédures judiciaires ;
- de la participation systématique aux réunions CISPD lors desquelles les incivilités remontées par le délégataire sont partagées avec les différents services pour mener des actions ciblées par les forces de l'ordre…

Une transition rondement menée !

Autobus Aubagnais en appui avec le Groupe Transdev, a accompli ses missions avec grand professionnalisme, et a accompagné la Métropole Aix Marseille Provence dans sa tâche ardue de changement d'opérateur au 27 août 2017.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

1

L'Essentiel De Janvier A Aout 2017

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Bus Tram Cars

Février
Mois de la qualité

Février
Lancement du SAEIV
sur les lignes 1,3 et 6

Mars
Campagne sécurité tram
pour les automobilistes

Avril
Journée de sensibilisation
à la sécurité routière

Mai
Opération
CM2

Juin
Exércice sécurité
tramway

Aout
Argilla

GRATUIT

13

Janvier
Desserte à titre expérimental du
domaine de la Perussonne

Janvier à Aout : les événements clés

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

6 225 750

voyageurs ont emprunté le tramway
depuis sa mise en service

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

2

L'Offre De Transport de Janvier A Aout 2017

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

I. Les Modifications d'Offre

A. Modifications au 03 Janvier 2017

Offre lignes regulieres et circuits scolaires

8 St Zacharie Auriol Gare	Nouveaux horaires le samedi et le dimanche suite à la modification des temps de parcours.
11 Cuges les Pins Gare	Nouveaux horaires le dimanche suite à la modification des temps de parcours.
13 La Garenne Gare	Desserte expérimentale du domaine de la Perussone par 4 voyages en direction de la Garenne (à la place du Plateau des Espillères).
U La Bouilladisse Gare Les Playes	Modification de l'itinéraire dans le sens retour.
M1 Marché Auriol	Suppression de la navette du marché d'Auriol.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

OFFRE RESA'BUS

17 Peypin La Destrousse	Le samedi, suppression des départs de 6h23 et 7h07 au profit d'une plage horaire en réservation et création de deux départs à 10h25 et 11h25.

B. MODIFICATIONS AU 24 AVRIL

OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUITS SCOLAIRES

5S La Bouilladisse Gare	Le départ de la ligne 5S de 7h14 des Gisclans a été supprimé sur la période du 24 avril au 15 mai 2017.
H Pin Vert Lakanal	Les départs de la ligne H de 8h15 du Pin Vert et 17h11 de Lakanal sont supprimés.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

II. Les Adaptations et Dessertes Exceptionnelles

Au cours de l'année, des adaptations d'offre et des dessertes exceptionnelles ont été réalisées en fonction de l'actualité du territoire.

	Journée pédagogique, Collège Ubelka, jeudi 2 février 2017 et le lundi 20 mars 2017 En raison de l'organisation de journées pédagogiques le jeudi 2 février et le lundi 20 mars, la desserte du collège Ubelka a été annulée.
	Journée pédagogique, Collège Louis Aragon, mercredi 8 février et le vendredi 2 mars 2017 En raison de l'organisation de journées pédagogiques le mercredi 8 février et le vendredi 2 mars, la desserte du collège Louis Aragon a été annulée.
	Brevet Blanc du Collège Louis Aragon, mercredi 29 et jeudi 30 mars 2017 Les circuits scolaires A, EF et R ont été modifiés pour s'adapter aux horaires de l'épreuve.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

La Médiévale de la Penne-sur-Huveaune, les 13 et 14 mai 2017

A l'occasion de la Médiévale de la Penne, le dimanche 14 mai, un service spécial a été mis en place entre les arrêts Eiffel et Candolles.

Navette dimanche 14 mai - sens aller

Eiffel	09:37	10:20	11:18	12:00	14:18	15:00	15:44	16:41	17:27	18:09
Piscine	09:37	10:21	11:19	12:01	14:19	15:01	15:45	16:42	17:28	18:10
Village	09:38	10:22	11:20	12:02	14:20	15:02	15:46	16:43	17:29	18:11
La Casamance	09:42	10:25	11:23	12:06	14:24	15:06	15:49	16:47	17:33	18:15
Grands Pins	09:44	10:28	11:26	12:08	14:27	15:08	15:52	16:50	17:36	18:18
Place de l'Eglise	09:48	10:32	11:29	12:11	14:30	15:11	15:55	16:53	17:39	18:21
Les Candolles	09:55	10:39	11:37	12:19	14:37	15:19	16:03	17:00	17:46	18:28

Navette dimanche 14 mai - sens retour

Les Candolles	09:56	10:56	11:39	14:39	15:21	16:05	17:05	17:48	18:30
Place de l'Eglise	10:01	11:01	11:44	14:44	15:26	16:10	17:10	17:53	18:35
Grands Pins	10:04	11:04	11:48	14:47	15:29	16:14	17:14	17:57	18:39
La Casamance	10:08	11:08	11:52	14:51	15:33	16:18	17:18	18:01	18:43
Village	10:10	11:10	11:54	14:54	15:36	16:20	17:20	18:03	18:45
Piscine	10:12	11:12	11:55	14:55	15:37	16:21	17:21	18:04	18:46
Eiffel	10:15	11:15	11:58	14:58	15:40	16:24	17:24	18:07	18:49

63 voyageurs dans le sens aller **175 voyageurs dans le sens retour**

Fête de la musique, Aubagne, mercredi 21 juin 2017

Des navettes ont été mises en place pour assurer la desserte de l'événement durant toute la soirée.

Navette Rouge :

Aller				
La Garenne	21:00	21:30	22:40	23:10
Les Cossettes	21:03	21:33	22:43	23:13
La Tourtelle	21:05	21:35	22:45	23:15
Martin Luther King	21:07	21:37	22:47	23:17
Gare	21:08	21:38	22:48	23:18

Retour					
Gare	20:45	21:15	22:25	22:55	00:05
Martin Luther King	20:46	21:16	22:26	22:56	00:06
La Tourtelle	20:49	21:19	22:29	22:59	00:09
Les Cossettes	20:51	21:21	22:31	23:01	00:11
La Garenne	20:55	21:25	22:35	23:05	00:15

180 voyageurs dans le sens aller **140 voyageurs dans le sens retour**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Navette verte :

Aller			
Les Passons	20:25	22:05	23:45
Le Verger des Passons	20:29	22:09	23:49
Collège Lakanal	20:32	22:12	23:52
Groupe Provence	20:35	22:15	23:55
Ganteaume	20:36	22:16	23:56
Avenue du 19 Mars	20:38	22:18	23:58
Hôpital	20:39	22:19	23:59
Martin Luther King	20:40	22:20	00:00
Gare	20:42	22:22	00:02

Retour		
Gare	21:45	23:25
Martin Luther King	21:47	23:27
Hôpital	21:49	23:29
Ganteaume	21:52	23:32
Groupe Provence	21:53	23:33
Collège Lakanal	21:57	23:37
Le Verger des Passons	22:00	23:40
Les Passons	22:03	23:43

70 voyageurs dans le sens aller

95 voyageurs dans le sens retour

Navette bleue :

ALLER					
Les Candolles	20:15	21:05	21:55	22:45	23:35
Place de l'Eglise	20:20	21:10	22:00	22:50	23:40
Grands Pins	20:23	21:13	22:03	22:53	23:43
La Casamance	20:26	21:16	22:06	22:56	23:46
Village	20:29	21:19	22:09	22:59	23:49
Eiffel	20:30	21:20	22:10	23:00	23:50
La Tourtelle	20:32	21:22	22:12	23:02	23:52
Martin Luther King	20:34	21:24	22:14	23:04	23:54
Gare	20:35	21:25	22:15	23:05	23:55

RETOUR					
Gare	20:40	21:30	22:20	23:10	00:00
Martin Luther King	20:41	21:31	22:21	23:11	00:01
La Tourtelle	20:44	21:34	22:24	23:14	00:04
Eiffel	20:46	21:36	22:26	23:16	00:06
Village	20:47	21:37	22:27	23:17	00:07
La Casamance	20:50	21:40	22:30	23:20	00:10
Grands Pins	20:52	21:42	22:32	23:22	00:12
Place de l'Eglise	20:54	21:44	22:34	23:24	00:14
Les Candolles	21:00	21:50	22:40	23:30	00:20

98 voyageurs dans le sens aller

65 voyageurs dans le sens retour

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Navette jaune :

ALLER			
Les Tuileries	**20:20**	**21:40**	**23:15**
St Zacharie CV	20:21	21:41	23:16
Moulin de Redon	**20:24**	**21:44**	**23:19**
Les Artauds	20:27	21:47	23:22
La Place	**20:30**	**21:50**	**23:25**
Pont de Joux	20:34	21:54	23:29
Eglise Roquevaire	**20:37**	**21:57**	**23:32**
Pont de l'Etoile	20:41	22:01	23:36
Napollon	**20:43**	**22:03**	**23:38**
Pin Vert	20:45	22:05	23:40
Centre des Impôts	**20:48**	**22:08**	**23:43**
Marcel Pagnol	20:50	22:10	23:45
Gare	**20:54**	**22:14**	**23:49**

RETOUR			
Gare	**21:00**	**22:30**	**00:00**
Marcel Pagnol	21:03	22:33	00:03
Centre des Impôts	**21:06**	**22:36**	**00:06**
Pin Vert	21:08	22:38	00:08
Napollon	**21:10**	**22:40**	**00:10**
Pont de l'Etoile	21:12	22:42	00:12
Eglise Roquevaire	**21:16**	**22:46**	**00:16**
Pont de Joux	21:18	22:48	00:18
La Place	**21:21**	**22:51**	**00:21**
Les Artauds	21:24	22:54	00:24
Moulin de Redon	**21:26**	**22:56**	**00:26**
St Zacharie CV	21:29	22:59	00:29
Les Tuileries	**21:30**	**23:00**	**00:30**

51 voyageurs dans le sens aller

31 voyageurs dans le sens retour

Au total, 730 voyageurs ont utilisé cette desserte spéciale soit 22 personnes en plus par rapport à l'année passée.

Le coût par voyage de cette desserte est de 1,5€ par personne.

Brevet des collèges, jeudi 29 et vendredi 30 juin 2017

Sur ces deux jours les horaires des circuits : A, EF, P, R, U et B, C, D et S ont été adaptés en fonction des horaires de l'épreuve.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Argilla, samedi 5 et dimanche 6 août 2017

Navette bleue
La Martelle – Mireille Lauze

Samedi

Premier départ : 09h00
Dernier départ : 19h30

Fréquence : toutes les 10 min

Dimanche

Premier départ : 09h00
Dernier départ : 19h30

Fréquence : toutes les 10 min

Navette Verte
Marché de gros – Espace des Libertés

Samedi

Premier départ : 09h00
Dernier départ : 19h30

Fréquence : toutes les 15 min

Dimanche

Premier départ : 09h00
Dernier départ : 19h30

Fréquence : toutes les 15 min

Tramway
Le Charrel - Gare

Samedi

Premier départ : 05h45
Dernier départ : 20h50

Fréquence : toutes les 10 min

Dimanche

Premier départ : 09h05
Dernier départ : 19h40

Fréquence : toutes les 10 min

La navette bleue a transporté **28 personnes le samedi et 179 le dimanche**.

La navette verte : 95 voyageurs le samedi et 109 le dimanche

Le tramway : 5 791 voyageurs le samedi et 3 217 le dimanche.

A titre de comparaison :

- la fréquentation moyenne du tramway, sur les samedi des mois de Juillet et Aout s'élevait à : 4 151 voyageurs
- la fréquentation moyenne du Tbus sur les dimanche des mois de Juillet et Aout s'élevait à : 277 voyageurs

La fréquentation de ces services spéciaux a été impactée par la forte canicule du samedi 6 août et également par l'occupation du parc relais de la Martelle par les gens du voyage. Le parking relais a ainsi été transféré le dimanche sur le parking d'Auchan.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

3

L'Utilisation du Reseau De Janvier a Aout 2017

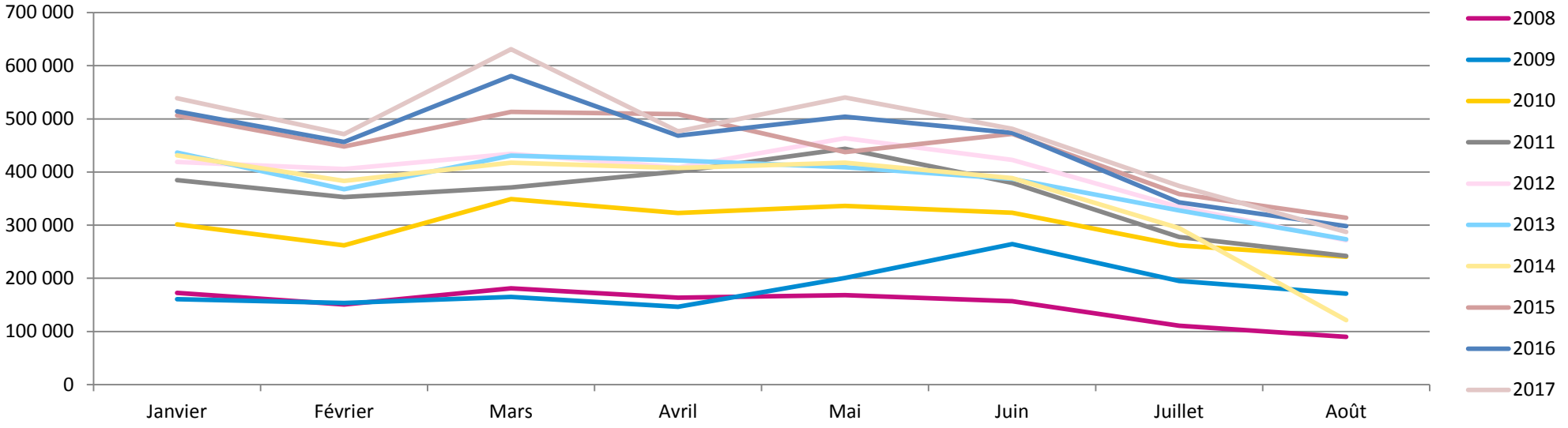
Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

I. LA FREQUENTATION DU 1ER JANVIER AU 26 AOUT 2017

A. LA FREQUENTATION MENSUELLE (HORS BUS A LA DEMANDE)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Total
2008	172 586	150 633	181 334	163 419	168 489	156 856	110 572	89 814	1 915 579
2009	160 623	153 402	165 115	146 272	200 730	264 437	194 780	171 385	1 456 744
2010	301 455	261 953	348 866	322 754	336 104	323 245	261 981	240 525	2 396 884
2011	384 684	352 945	371 005	400 762	443 843	379 670	277 734	242 282	2 852 925
2012	419 146	405 847	434 095	408 429	463 586	422 658	334 356	271 295	3 159 412
2013	436 406	367 722	430 879	421 763	408 815	387 086	327 587	273 557	3 053 815
2014	431 458	383 433	417 289	407 363	417 403	388 542	294 208	121 069	2 860 764
2015	506 301	448 039	512 849	508 844	437 418	471 943	358 735	313 704	3 557 832
2016	514 189	456 335	580 438*	468 535*	504 157	473 567	342 967	298 159	3 638 348
2017	538 627	471 182	630 894	476 258	540 388	481 283	373 572	287 015	3 799 219

*La fréquentation du tramway pendant la période d'interruption du service (du 09 mars au 28 avril 2016), a été évaluée sur la base de la fréquentation des autres lignes du réseau.



Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

La période du 1er au janvier au 26 août 2017 connait les mêmes effets de saisonnalité que les années précédentes.

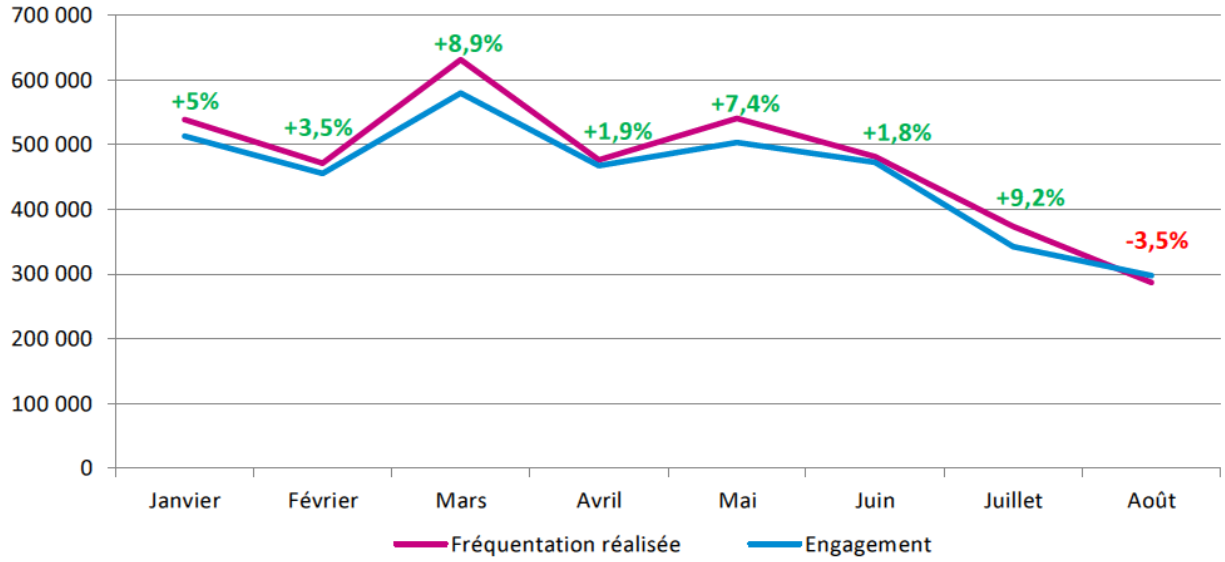
On observe cependant une fréquentation exceptionnelle sur le mois de mars, avec **630 894 voyageurs** transportés ce qui constitue un record depuis 2008 (+8,7% par rapport à 2016).

Malgré un calendrier plutôt favorable aux ponts (les 1er et 8 mai tombaient un lundi), le mois de mai enregistre également un très bon taux de fréquentation : 540 388 voyageurs (+7,2% par rapport à l'année passée).

Sur la période de janvier à aout, la fréquentation a quasiment doublé entre 2008 et 2017 (+98%).

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

1. La fréquentation réalisée par rapport à l'engagement



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Total
Fréquentation réalisée	538 627	471 182	630 894	476 258	540 388	481 283	373 572	287 015	3 799 219
Engagement	513 117	455 384	579 228	467 559	503 106	472 580	342 253	297 538	3 630 765

L'engagement de fréquentation pour la période du 1er janvier au 26 août 2017, s'élève à 3 630 765 voyageurs. Nous finissions la période, au-dessus de l'engagement de 4,6%, avec 168 454 voyageurs en plus. C'est la première fois depuis 2012 que le réseau enregistre une fréquentation au-dessus de l'engagement de fréquentation.

Cette tendance a été observée quasiment pendant toute la période hormis au mois d'Août où la fréquentation était en deçà de l'engagement de près de 3,5%.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

2. La fréquentation des lignes régulières sur la période janvier à aout

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution 2016/2017 Valeur absolue	Evolution 2016/2008
T	-	-	-	-	-	-		1 275 222	1 327 855	1 397 647	69 792	
1	381 049	460 799	938 794	1 054 467	1 168 373	1 088 425	984 366	440 183	436 670	447 739	11 069	18%
T+L1	*381 049*	*460 799*	*938 794*	*1 054 467*	*1 168 373*	*1 088 425*	*984 366*	*1 715 405*	*1 764 525*	*1 845 386*	80 861	384%
2	41 128	55 043	79 514	64 629	72 393	63 308	63 037	63 007	41 245	50 108	8 863	22%
3	97 410	125 638	284 388	410 779	448 348	413 039	387 572	464 669	438 029	460 295	22 266	373%
4	13 036	14 942	25 330	36 023	38 018	35 794	42 539	40 448	34 131	38 531	4 400	196%
5	47 405	49 974	87 809	96 846	132 691	122 049	110 685	105 404	108 314	111 417	3 103	135%
6	101 264	138 339	236 480	361 844	376 972	368 239	337 715	207 560	191 936	207 395	15 459	105%
7	85 359	96 702	122 631	122 221	150 573	139 692	148 432	152 195	139 193	143 910	4 717	69%
8	154 811	177 843	277 128	316 473	375 429	380 549	363 429	361 284	338 495	331 867	-6 628	114%
9	41 625	29 838	51 452	65 521	69 969	81 038	79 718	64 483	88 539	82 675	-5 864	99%
10	19 537	9 483	42 936	49 926	62 634	72 954	78 571	75 646	72 955	76 080	3 125	289%
11	60 563	29 387	96 224	125 764	126 914	132 889	132 057	139 720	138 338	141 125	2 787	133%
12	8 798	3 965	1 048	2 500	3 793	6 793	6 184	6 783	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	41 977	81 814	88 615	6 801	-
14	-	-	-	-	-	-	-	77	26 212	34 354	8 142	-
15	-	-	-	-	-	-	-	10	11 150	10 458	-692	-
16	-	-	-	-	-	-	-	96	37 722	50 774	13 052	-
Marché	853	280	1 028	1 015	2 411	2 039	2 489	1 517	1 305	-	-	53%
Tbus	-	-	-	-	-	-		6 910	9 179	9 860	681	-
TOTAL	**1 052 838**	**1 192 233**	**2 244 762**	**2 708 008**	**3 028 518**	**2 906 808**	**2 736 793**	**3 447 190**	**3 523 083**	**3 682 850**	159 767	235%
Evolution n/n-1		**13%**	**88%**	**21%**	**12%**	**-4%**	**-6%**	**26%**	**2%**	**5%**		

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Seules trois lignes sont en recul par rapport à la même période de l'année passée :

- **Les lignes 8 et 9 : Saint Zacharie – Auriol – Aubagne**

Par rapport à l'année passée on observe une baisse de 12 490 voyages, c'est la plus faible fréquentation enregistrée par ces lignes sur cette période depuis 2011. On observe notamment une fréquentation atypique sur le mois de janvier avec seulement 1 400 voy/jours contre 1 800 habituellement constatés.
C'est un axe qui mobilise beaucoup de moyens (10 véhicules en heures de pointe). Des moyens ont été ajoutés avec des véhicules de plus grande capacité sur les doublages scolaires pour améliorer les conditions de transport et les conducteurs nous signalent régulièrement en heures de pointe des départs complets. Ces chiffres ne semblent donc pas traduire la « réalité terrain ». Une analyse plus fine devra être menée afin de vérifier si les statistiques de ces lignes sont bien exacts.

- **La ligne 15 : La Thuilière –Gare d'Aubagne**

Cette ligne de proximité a connu des diminutions d'offre au profit de la ligne 14 : la louve – Gare d'Aubagne, celles-ci ont sans doute impacté la fréquentation de la ligne.

L'ensemble des autres lignes connaissent des augmentations de leur fréquentation, les plus importantes sont sur :

- **La ligne de tramway (Le Charrel – Gare d'Aubagne)** : 69 792 voyages en plus sur la période soit plus de 10% d'augmentation par rapport à l'année passée.
- **La ligne 3 (Les Passons – Pin Vert**) : 22 266 voyages en plus, avec 460 265 voyages, c'est à présent la deuxième ligne du réseau.
- **La ligne 6 (la Penne-sur-Huveaune – Gare d'Aubagne) :** 15 459 voyages en plus, après une forte diminution de la fréquentation en 2016, la ligne connait une augmentation nette du nombre de ses voyageurs. Une part de cette augmentation est due à la desserte plus fine de la Clinique de la Casamance qui est un générateur important sur ce secteur. On comptait 4 518 montées à l'arrêt sur la période en 2016 contre 6 843 en 2017 et 2 692 descentes contre 4 064 en 2017.

On observe également une progression tendancielle des lignes de proximités : **ligne 2 (Les Passons – Gare d'Aubagne), ligne 13 (La Garenne – Gare d'Aubagne), ligne 14 (Lot. La Louve – Gare d'Aubagne) et ligne 16 (Lot. Les Solans – Gare d'Aubagne).**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Le poids des lignes

	Fréquentation	Poids des lignes
LIGNES ESSENTIELLES	1 845 386	50,1%
T - Charrel\Gare	1 397 647	38,0%
1 - Garenne\Pole\Paluds	447 739	12,2%
LIGNES PRINCIPALES	1 193 649	32,4%
3/3S - Pin vertl\LeVerger	460 295	12,5%
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	111 417	3,0%
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	207 395	5,6%
8/8S - Aurio\Roque\Pole	331 867	9,0%
9/9S - St Zach\Artauds\Pole	82 675	2,2%
LIGNES LOCALES	633 955	17,2%
2 - gare SNCF\Passons	50 108	1,4%
4 - Penne\C_Major\Pole	38 531	1,0%
7 - Gémenos\Aubagne	143 910	3,9%
10/10S - LaTreille\Pole Echange	76 080	2,1%
11/11S - Cuges\Les Pins\Aubag	141 125	3,8%
13 - La Garenne\Cimetière des Fenestrelles - La Garenne \Gare	88 615	2,4%
14/14S - Lot. La Louve \Gare	34 354	0,9%
15/15S - La Thuilière\Gare	10 458	0,3%
16 - Lot. Les Solans\Gare	50 774	1,4%
SERVICES SPECIAUX	9 860	0,27%
Tbus - La Garenne \Gare	9 860	0,27%
TOTAL	**3 682 850**	

Les deux lignes essentielles du réseau représentent à elles seules 50% de la fréquentation du réseau.
Les lignes principales assurent un peu moins d'un tiers de la fréquentation.

La diminution de la fréquentation des lignes 8 et 9 a fait baisser le poids des lignes principales (32,4% vs 33% l'année passée) au profit des lignes locales (17,2% vs 16,4% en 2016).

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

3. La fréquentation des circuits scolaires entre janvier et août

	2016	Poids des lignes	2017	Poids des lignes	Evolution 2016 vs 2017
Desserte Collège Louis Aragon	**42 954**	**37%**	**40 365**	**35%**	**-6%**
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	7 232	6%	5 979	5%	-17%
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	31 934	28%	30 010	26%	-6%
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	3 788	3%	4 376	4%	16%
Desserte Collège Ubelka	**49 017**	**43%**	**52 949**	**46%**	**8%**
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	17 040	15%	17 682	15%	4%
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	6 189	5%	9 115	8%	47%
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	8 406	7%	6 996	6%	-17%
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	17 382	15%	19 156	17%	10%
Collège établissements Aubagne	**22 929**	**20%**	**22 647**	**20%**	**-1%**
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	14 238	12%	13 363	12%	-6%
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	6 209	5%	6 649	6%	7%
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	2 483	2%	2 635	2%	6%
Total scolaire	**114 900**		**115 961**		**0,9%**

Globalement, la fréquentation des circuits scolaires reste stable entre 2016 et 2017.

Si on observe la fréquentation par établissement, on peut voir une diminution de 6% des scolaires sur le collège Aragon et une augmentation des voyages de 8% sur le collège Ubelka.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Desserte du collège Louis Aragon

Près de 75% de la desserte de cet établissement est assurée par les circuits EF.

- **Circuit A : -17% (-1 253 voyages)**

La fréquentation de ce circuit est en baisse. Sur la première partie de l'année ce circuit a perdu en moyenne 11 voyages par jour soit 6 élèves.

- **Circuit EF : -6% (- 1 929 voyages)**

C'est le circuit qui mobilise le plus de moyens (4 véhicules sur la rentrée de 8h et à la sortie de 16h), il est en correspondance avec le circuit U (intégré dans l'offre Résa'bus). Sur la première partie de l'année ce circuit a perdu en moyenne 17 voyages par jour soit 9 élèves.

- **Circuit R : +6% (+588 voyages)**

La fréquentation de ce circuit est stable.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Desserte du collège Ubelka

La fréquentation des circuits scolaires desservant cet établissement est en augmentation par rapport à l'année passée +8% (+3 932 voyageurs).

La fréquentation est répartie pour : un tiers sur le circuit B, un autre tiers sur le circuit S, 17% sur le circuit C et 13% sur le circuit D.

- **Circuit B : +4% (+ 642 voyages)**

La fréquentation du circuit est restée stable.

- **Circuit C : +47% (+2 926 voyages)**

Le circuit connait une augmentation de sa fréquentation malgré une offre restée plutôt stable.

- **Circuit D : -17% (- 1 410 voyages)**

La fréquentation du circuit connait une baisse de sa fréquentation. Ce circuit a perdu 12 voyages / jour en moyenne soit 6 élèves.

- **Circuit S : +10% (+1 774 voyages)**

L'année passée la fréquentation de ce circuit était en recul, ce qui nous avait conduit à supprimer un doublage l'après-midi. Aujourd'hui la fréquentation est en légère augmentation et le départ de 15h est régulièrement complet.

Desserte des établissements d'Aubagne

La fréquentation des circuits scolaires desservant les établissements d'Aubagne est restée globalement stable : -1% (-282 voyages).

La fréquentation se répartie pour 60% sur le circuit J, 30% sur le circuit O et 10% sur le circuit Y.

- **Circuit J : -6% (-875 voyages)**

La fréquentation du circuit est restée stable.

- **Circuit O : +7% (+440 voyages)**

La suppression de la desserte le samedi n'a pas eu d'impact sur la fréquentation du circuit. En effet celle-ci est restée stable par rapport à l'année passée.

- **Circuit Y : +6% (+152 voyages)**

La fréquentation du circuit est restée stable.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

4. La fréquentation du bus à la demande

	2016			2017			2016 vs 2017
	Résa	Circuits fixes	Total	Résa	Circuits fixes	Total	
Zone 1	9029	1 419	**10 448**	7 057	1 539	**8 596**	**-17,7%**
Zone 2	7 205	2 675	**9 880**	7 051	2 887	**9 938**	**0,6%**
Zone 3	12 276	5 696	**17 972**	11 619	6 609	**18 228**	**1,4%**
Zone 4	25 229	13 856	**39 085**	27 548	17 820	**45 368**	**16,1%**
Total	**53 739**	**23 646**	**77 385**	**53 275**	**28 855**	**82 130**	**6,1%**

Globalement, la fréquentation du bus à la demande a augmenté de 6,1% (+4 745 voyageurs). Cette hausse est portée par l'augmentation des réservations sur la zone 4.

Zone 1 : -1 852 voyageurs

Sur la zone 1, la fréquentation globale a diminué – 1852 voyageurs. Cette érosion provient uniquement des réservations (-1 972).

Cette baisse de la fréquentation est surtout marquée le premier trimestre -33% de réservation par rapport au premier trimestre 2016.

Zone 2 : +212 voyageurs

La fréquentation sur cette zone est restée stable.

La modification de l'itinéraire du circuit P (suppression des arrêts Valcros, St Roch et Eglise en août 2016) n'a pas eu d'impact sur la fréquentation du circuit fixe.

Zone 3 : + 256 voyageurs

La fréquentation sur cette zone est restée stable.

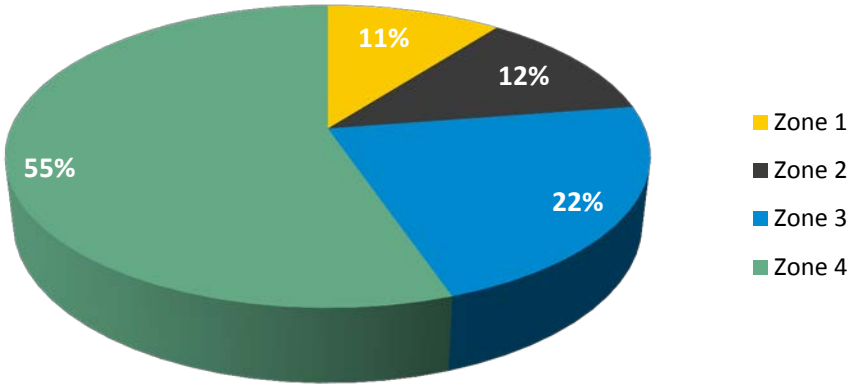
Zone 4 : +6 283 voyageurs

La fréquentation de la zone 4 a augmenté sur les réservations (+ 2319) et également sur les circuits fixes – ligne 17 (+ 3964).

C'est un secteur dont la fréquentation des lignes est en croissance (+3% de fréquentation sur la ligne 5, +10% sur le circuit S). D'autre part, la modification de l'offre du samedi qui a sans doute permis de mieux répondre à la demande des voyageurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Répartition de la fréquentation par secteur



Le poids de la zone 4 dont l'offre s'est structurée autour de l'axe Peypin-Destrousse (ligne17), s'est accru par rapport à l'année passée (55% vs 52% en 2016) au détriment de la zone 1 (11% vs 13% en 2016).

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

	Réservations effectuées	Réservations demandées	Horaire non accepté +15 /-15mn	Pas de place à proposer	Annulations par le voyageur	Voyageurs absents	Voyageurs absent mais qui a appelé pour s'excuser
Janvier	7 545	8 403	5	25	554	230	44
Février	6 676	7 451	9	18	439	291	18
Mars	8 705	9 743	1	29	676	301	31
Avril	6 775	7 651		20	431	376	49
Mai	8 330	9 319		12	551	394	32
Juin	7 652	8 817	1	21	584	509	50
Juillet	4 505	5 245		4	477	244	15
Août	3 087	3 587		19	280	187	14
Total 2017	**53 275**	**60 216**	**16**	**148**	**3 992**	**2 532**	**253**
Total 2016	**53 739**	**60 225**	**25**	**26**	**3 164**	**1 762**	**1509**
2017 vs 2016	**-1%**	**0%**	**-36%**	**469%**	**26%**	**44%**	**-83%**

Le nombre de réservations demandées et réalisées est resté stable par rapport à l'année passée.

Par contre on observe une forte augmentation du motif « pas de place à proposer », 148 vs 26 en 2016. Il serait sans doute intéressant de faire une étude plus approfondie sur ce motif afin de déterminer s'il y a des secteurs plus contraints que d'autre.

Il y a une forte diminution du nombre de « voyageurs absent mais qui a appelé pour s'excuser » au profit du motif « voyageurs absent », il conviendrait sans doute de relancer une campagne de communication sur cette thématique.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

II. L'OFFRE KILOMETRIQUE DE JANVIER A AOUT 2017

A. LA REPARTITION DES KMS PAR TYPE DE DESSERTE

Les kilomètres donnés dans ce tableau sont les kilomètres commerciaux hormis pour le service Résa'bus où il n'est pas possible d'isoler les kms hauts le pied.

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Résa'bus		Total réseau		2016 vs 2017
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Voyageurs	1 327 855	**1 397 647**	2 193 923	2 285 203	115 266	116 369	77 385	82 130	3 714 428	3 881 349	**4,5%**
Km comm	101 944	**100 919**	1 206 284	1 175 521	44 151	43 128	195 219	172 605	1 547 598	1 492 173	**-3,6%**
V/K	13,0	**13,8**	1,8	1,9	2,6	2,7	0,4	0,5	2,4	2,6	**8,4%**

La fréquentation du réseau tout service confondu a augmenté de 4,5% alors que l'offre kilométrique a diminué de 3,6% (-1% sur le tramway, -2,6% sur les lignes régulières et -11,6% sur le Résa'bus).

L'efficacité du réseau a donc été améliorée avec une augmentation de l'indicateur v/k de 0,2 point.

Le v/k du tramway a augmenté quant à lui d'un point grâce à la forte augmentation de la fréquentation et la légère diminution du nombre de kms parcourus. La variation des kms est liée au calendrier, en 2016 sur la période on dénombre 38 jours fériés et dimanche durant lesquels le tramway n'a pas circulé contre 41 jours en 2017.

Si l'on prend en compte l'offre régulière (tramway et lignes régulières), **le v/k s'élève à 2,9 (0,1 point de plus que l'année passée) .**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

1. La répartition des kms par lignes régulières

	2016			2017		
Lignes régulières	**Fréquentation**	**Kms**	**v/k**	**Fréquentation**	**Kms**	**v/k**
1 - Garenne\Pole\Paluds	436 670	137 234	**3,2**	447 739	133 178	**3,4**
2 - gare SNCF\Passons	41 245	27 920	**1,5**	50 108	27 095	**1,8**
3/3S - Pin vertl\LeVerger	438 029	112 980	**3,9**	460 295	110 063	**4,2**
4 - Penne\C_Major\Pole	34 131	39 719	**0,9**	38 531	38 545	**1,0**
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	108 314	108 534	**1,0**	111 417	105 226	**1,1**
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	191 936	82 907	**2,3**	207 395	80 029	**2,6**
7 - Gémenos\Aubagne	139 193	56 548	**2,5**	143 910	54 726	**2,6**
8/8S - Aurio\Roque\Pole	338 495	209 707	**1,6**	331 867	204 124	**1,6**
9/9S - St Zach\Artauds\Pole	88 539	81 855	**1,1**	82 675	78 780	**1,0**
10/10S - LaTreille\Pole Echange	72 955	43 374	**1,7**	76 080	42 105	**1,8**
11/11S - Cuges\Les Pins\Aubag	138 338	146 564	**0,9**	141 125	144 619	**1,0**
13 - La Garenne\Cimetière des Fenestrelles - La Garenne \Gare	81 814	86 632	**0,9**	88 615	86 188	**1,0**
14/14S - Lot. La Louve \Gare	26 212	18 224	**1,4**	34 354	18 241	**1,9**
15/15S - La Thuilière\Gare	11 150	17 393	**0,6**	10 458	16 531	**0,6**
16 - Lot. Les Solans\Gare	37 722	32 754	**1,2**	50 774	32 101	**1,6**
Tbus - La Garenne \Gare	9 179	3 938	**2,3**	9 860	3 969	**2,5**
Total lignes régulières	**2 193 923**	**1 206 284**	**1,8**	**2 285 203**	**1 175 521**	**1,9**

Globalement le coefficient v/k est en légère augmentation par rapport à l'année passée (1,9 en 2017 contre 1,8 en 2016). L'ensemble des lignes bénéficie de cette amélioration.

Comme l'année passée, les lignes les plus efficaces restent les lignes 3 et 1 (respectivement 4,2 et 3,4).

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

5. La répartition des kms par lignes scolaires

	2016			2017		
	Fréquentation	Kms	v/k	Fréquentation	Kms	v/k
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	7 232	1 761	4,1	5 979	1 757	3,4
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	17 040	3 375	5,0	17 682	3 366	5,3
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	8 406	1 710	4,9	6 996	1 710	4,1
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	6 189	3 822	1,6	9 115	3 813	2,4
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	31 934	14 044	2,3	30 010	14 037	2,1
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	14 238	5 676	2,5	13 363	5 657	2,4
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	6 209	4 367	1,4	6 649	3 964	1,7
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	3 788	1 874	2,0	4 376	1 867	2,3
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	17 382	5 138	3,4	19 156	2 219	8,6
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	2 483	2 204	1,1	2 635	2 219	1,2
Total	**114 900**	**43 971**	**2,6**	**115 961**	**40 609**	**2,9**

Globalement, le coefficient est en légère augmentation entre 2016 et 2017 (+0.3)

Les trois circuits qui ont connu une modification majeure de leur v/k sont ;

- **Le circuit S (+5,3 entre 2016 et 2017)** : la suppression du doublage de 15h35 en septembre 2016 a permis de réduire l'offre kilométrique sans pour autant impacter la fréquentation de ce service.
- **Le circuit C (+0,8 entre 2016 et 2017)** : l'offre est restée stable sur ce circuit mais la fréquentation a fortement augmenté (+47%).
- **Le circuit D (-0,8 entre 2016 et 2017**: l'offre de ce circuit est restée stable sur les deux années, en revanche la fréquentation a connu une baisse de près de 17%.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Les Actions Marketing de Janvier A Aout 2017

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

I- Proposer une information voyageur dynamique

A. LE SAEIV

Dans le cadre de l'agenda de la mobilité métropolitaine, la volonté du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile est de rendre ses transports plus attractifs, faciles et agréables à vivre et d'apporter des solutions novatrices pour favoriser l'usage des transports en commun.

Ainsi le territoire s'est doté depuis le 1er février 2017 d'un système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAEIV) sur le réseau des lignes de l'agglo.

La première phase du déploiement a concerné les lignes 1, 3 et 7. L'objectif de la collectivité est d'équiper d'ici 3 ans, l'ensemble des lignes régulières pour atteindre entre 35 et 40 véhicules et 35 arrêts.

Au 1er février, 12 véhicules ont été équipés et 17 BIV (Bornes d'Information Voyageurs) ont été installées sur les arrêts principaux.

Le SAEIV permet d'améliorer l'information délivrée aux voyageurs. Il offre une information en temps réel, disponible :

- Sur internet via le site lepilote.com,
- En gare d'Aubagne et aux principaux arrêts via des bornes d'information voyageurs ou sur les autres arrêts via les marguerites Le Pilote
- A l'intérieur des véhicules au travers d'écran d'information LCD, qui diffusent un contenu enrichi : cartographie de la ligne, emplacement du bus sur le parcours, lignes en correspondance, message d'information générale ou de perturbation, campagne de promotion sur le réseau de transport…

La mise en place du SAEIV a impliqué des actions de communication en deux phases ;

- En amont pour communiquer auprès des conducteurs et des hôtesses sur le SAEIV : son rôle et son fonctionnement mais également pour préparer l'ensemble des visuels qui seront diffusés sur les écransTFT
- Au moment du lancement pour présenter le dispositif aux voyageurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

1. L’information embarquée

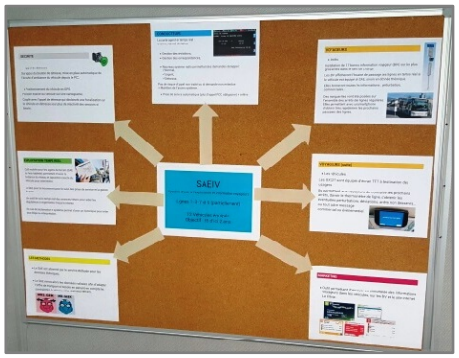
Une charte a été définie pour la communication à l’intérieur des véhicules sur les écrans TFT.

Celle-ci est en lien avec la signalétique papier déjà déployée sur les arrêts :

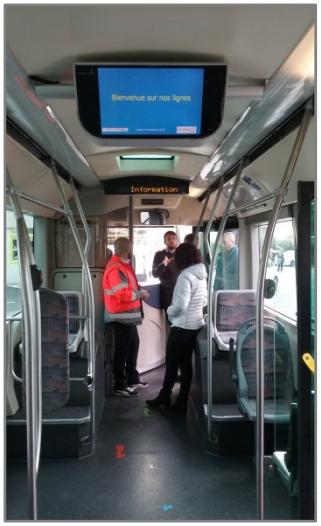
Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

2. La communication interne autour du projet

L'ensemble du personnel de conduite a bénéficié d'une formation sur la manipulation des outils SAEIV.



Une communication a été également mise en place pour le personnel administratif avec une présentation du premier véhicule équipé SAE et une démonstration des outils.



3. La communication externe

Un dispositif de communication dédié a été mis en place pour promouvoir le service :

- Des équipes d'hôtesses et des conducteurs se sont rendus sur le terrain pour distribuer un flyer informatif et pour faire une démonstration de l'utilisation de la marguerite avec des tablettes.

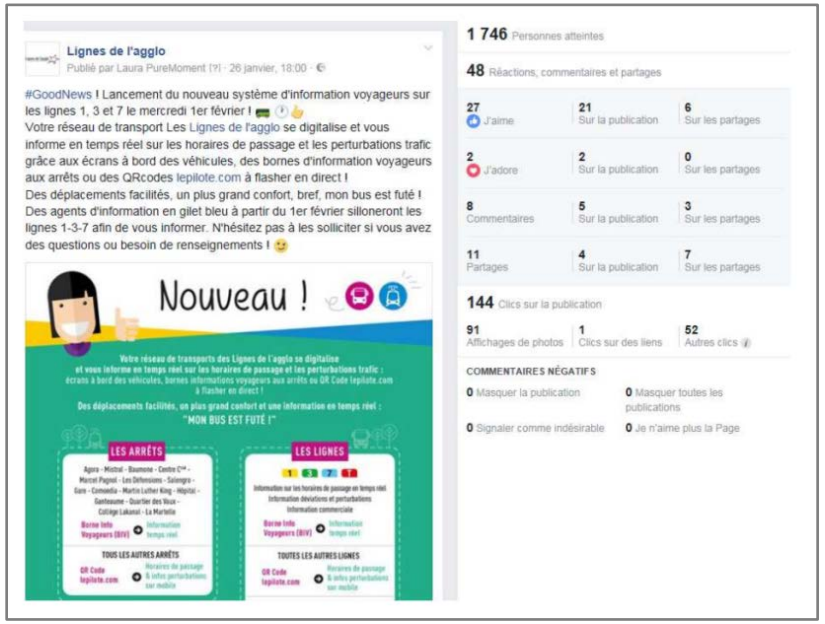
Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

- Des dos de poteaux et des culs de bus ont été déployés sur les arrêts et les véhicules du réseau :

- Une campagne d'information numérique a également été déployée.

Sur le site internet :

Sur la page Facebook du réseau :



1 746 personnes ont été atteintes par cette publication.

Il y a eu **48 réactions, commentaires ou partages**.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Enfin une conférence de presse a été organisée par le Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, le 1er février, pour inaugurer le SAEIV en présence des élus locaux, Gérard GAZAY, Maire d'Aubagne, Sylvia Barthélémy, Présidente du CT4, Jean-Pierre SERRUS, Vice-Président Métropole Aix-Marseille-Provence Délégué à la Mobilité, aux Développements et aux Transports et Mireille BENEDETTI, Conseillère Régionale, Vice-Présidente de la Commission Environnement, Mer et Forêt, et de tous les partenaires techniques du projet.

Bouches-du-Rhône

var-matin
Jeudi 22 décembre 2016

AUBAGNE

Trois lignes de bus de l'agglo se dotent d'un système d'information voyageurs

Le réseau de transport des Lignes de l'agglo innove et s'équipe d'un SAEIV (Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs). Dès janvier 2017, ce système permettra à l'usager de connaître en temps réel les heures de passage des bus.
Dans le cadre de ce déploiement, de mi-novembre à mi-décembre 2016, des travaux ont été engagés sur le réseau de transports en commun du Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile afin d'installer dix-sept Bornes d'information voyageurs (BIV) sur dix-sept arrêts de bus.
Les lignes 1, 3 et 7 sont les premières concernées. Ces BIV seront les premières à voir le jour sur le réseau du Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Le service est le premier de dimension métropolitaine: les usagers auront ainsi accès à l'information en temps réel de tous les services de transports métropolitains et pas seulement des lignes du réseau de transport urbain.
À cette phase de chantier, succède actuellement une phase de tests de quatre semaines, pour une mise en service prévue fin janvier 2017.
Ce projet, financé à hauteur de 50% par l'Union européenne, s'inscrit pleinement dans l'Agenda de la mobilité métropolitaine voté le 15 décembre par le conseil de métropole.
L'Agenda est un engagement de la Métropole Aix-Marseille-Provence pour changer le système de mobilité sur son territoire par des solutions et des actions innovantes au service des usagers qui débuteront dès 2017.
Les outils numériques sont au cœur de la simplification de la mobilité métropolitaine avec le développement et la déclinaison tous supports, du site internet lepilote.com. Dès 2017, l'information du voyageur sera donc diffusée en temps réel sur tous les réseaux métropolitains et les procédures d'inscription par Internet homogénéisés pour les scolaires.
En 2017, la Métropole donnera également un nom et une identité visuelle uniques pour l'ensemble du service de mobilité, proposera un abonnement métropolitain multimodal et un ticket unique, maintiendra les conditions tarifaires de chaque réseau des transports, y compris la gratuité sur le Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.
Enfin elle renforcera la présence humaine sur les réseaux pour développer la relation client personnalisée. Une structure spécifique, l'Agence de la mobilité, sera créée.

Un bus de la ligne 1 est concernée par ce nouveau dispositif. (Photo DR)

J.-J. S.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B. LA PAGE FACEBOOK : LIGNES DE L'AGGLO

Depuis Juin 2016, nous avons confié à une agence le community management de la page Facebook du réseau.

Celle-ci est en charge d'animer la page, de la modérer et d'accroitre son audience.

Sur la période de Janvier à Aout 2017, les statistiques d'activité de la page sont les suivantes :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout
Nombre de fans	1 947	2 156	2 360	2 500	2 730	2 917	3 098	3 670
Nombre de personnes touchées (utilisateurs uniques)	120 825	157 944	163 899	108 730	175 915	181 004	91 658	165 323
Nombre de publications	34	37	51	51	37	54	34	36
Interactions et nombre de clic	9 246	9 413	7 532	8 008	10 945	14 875	9 952	61 152
Budget publications sponsorisées	130,06 €	160,00 €	557,00 €	144,99 €	151,15 €	146,57 €	147,96 €	124,85 €

Le mois de Juin se détache avec 181 004 personnes touchées. C'est un mois avec une ligne éditoriale intense : 54 posts ont été publiés. 5 posts ont atteint plus de 10 000 personnes dont une publication du 14 juin : « le Saviez-vous Aubagne bénéficie d'une durée exceptionnelle d'ensoleillement », qui a été très apprécié avec 1 932 j'aime/ j'adore et plus de 30 000 personnes touchées. Sur la page les publications « le saviez-vous ? » fonctionne extrêmement bien.

La plus forte progression de fans sur la page a été enregistrée au mois d'Août avec +572 « like ». La page a enregistré un de ses meilleures scores depuis ses débuts, notamment en termes d'interactions (61 152).

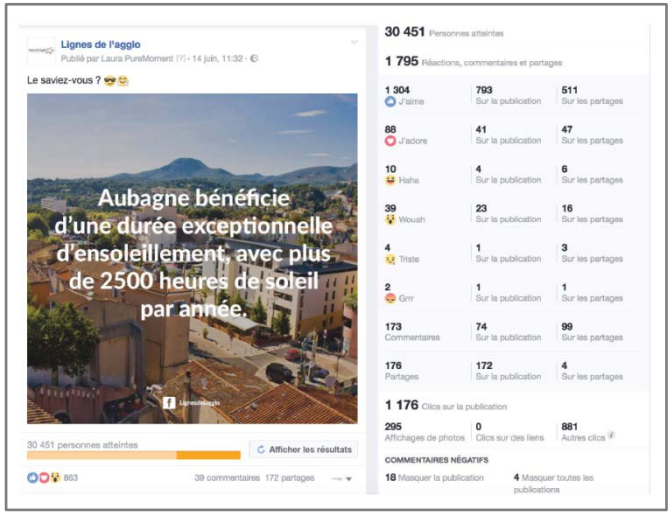
Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Chaque mois un budget a été alloué pour sponsoriser des publications.
Les 3 publications qui ont atteint le plus de personnes sont :

- Une vidéo humoristique :

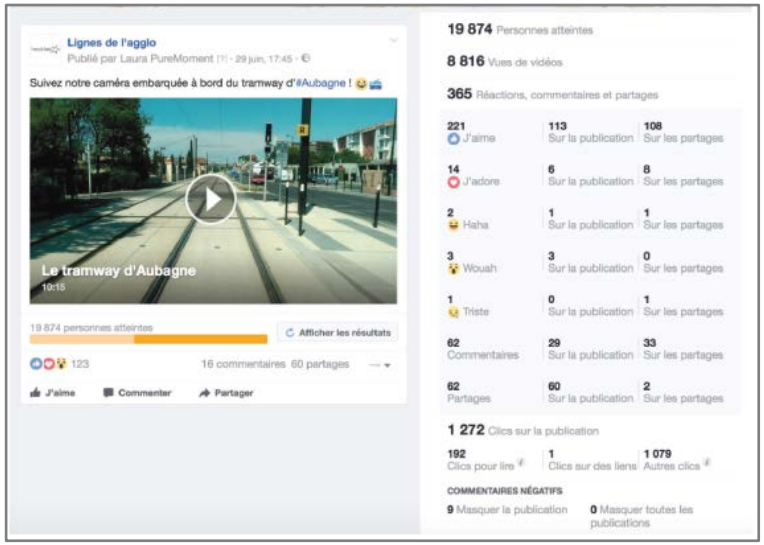
La vidéo a touché 77 885 personnes et a été vue 27 529 fois.

- La publication sur la durée d'ensoleillement d'Aubagne décrite plus haut :



- Une vidéo sur le tramway :

La vidéo a touché 19 874 personnes et a été vue 8 816 fois.



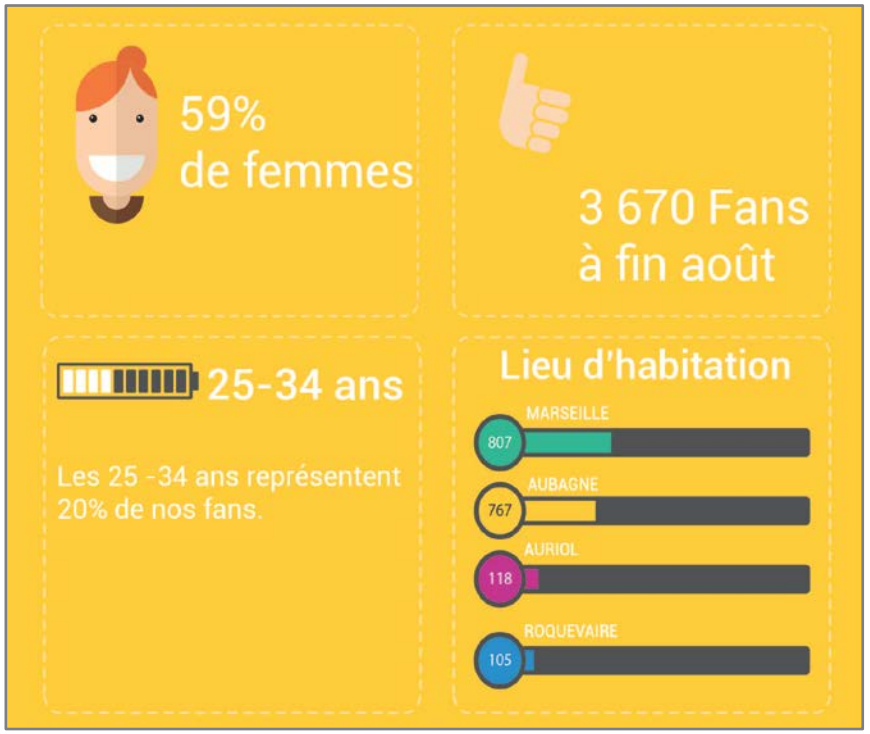
Comme on peut le constater les vidéos publiés ont rencontré un beau succès. Le format vidéo reste un élément constitutif du progrès de la page.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Un jeu a également été organisé qui permettait aux visiteurs de tester leur personnalité :

Cette application a permis de récupérer 170 contacts provenant à 85% des Bouches-du Rhône. Le profil voyageur le plus donné a été celui de l'épicurien avec 96 contacts (écolo : 12, business : 29, geek : 33).

Le profil de nos fans est le suivant :



Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

C. L'INFORMATION VOYAGEURS POUR LE RESEAU 2017 – 2018

La Métropole nous a demandé d'assurer la conception et la réalisation de l'ensemble des supports d'information voyageurs pour la rentrée de septembre 2018.

La charte de l'ensemble des documents a été modifiée pour pouvoir être en adéquation avec les dernières campagnes.

Nous avons également intégré des informations liées aux horaires et à l'info trafic en temps réel.

Enfin nous avons intégré le nouveau logo de la Métropole et celui de la SPL Façoneo qui exploitera le réseau à compter du 27 août 1017.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

II. POURSUIVRE LES ACTIONS DE SECURITE ET DE PREVENTION

A. LES OPERATIONS CM2 « EN ROUTE POUR L'ECOLE »

Dans la continuité des actions réalisées l'année passée pour sensibiliser les élèves des écoles d'Aubagne aux dangers du tramway, nous avons mis en place cette année des actions destinées aux élèves de CM2.

Sous la forme d'un jeu de l'oie, les élèves pouvaient ainsi découvrir le réseau de transport, apprendre à lire une fiche horaires, se repérer sur un plan de réseau et se familiariser avec les règles de sécurité et de civisme.

22 classes des communes d'Aubagne, Auriol, La Bouilladisse, la Destrousse, La Penne-sur-Huveaune, Peypin, Roquevaire, et Saint-Zacharie ont pu bénéficier de l'animation.

Les retours sur ce nouveau format ont été très positifs de la part des enseignants et des élèves.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B. L'EXERCICE SECURITE TRAMWAY DU 9 JUIN

Cet exercice a permis aux équipes d'exploitation, de maintenance tram et marketing de maintenir leurs compétences et celles des forces de l'ordre et de secours en matière de gestion d'incident majeur.

La simulation portait sur un incident majeur : un blessé grave dans un véhicule léger entré en collision avec le tramway qui a entrainé le déraillement d'une rame.

Une cellule de crise a été constituée, celle-ci a dû prendre en charge la communication interne (salariés, direction, groupe) et externe (élus, presse, radio, médias sociaux).

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

III. SENSIBILISER NOS CONDUCTEURS A LA QUALITE DE SERVICE

A. LE MOIS DE LA QUALITE DE SERVICE

Deuxième mois thématique après le mois de la conduite responsable, celui-ci avait pour objectif de :

- Rappeler à l'ensemble de l'entreprise que chacun de nous œuvre pour une mission de service public,
- Sensibiliser le personnel aux critères de la démarche qualité du réseau,
- Fédérer les collaborateurs de la zone dans le cadre d'un projet d'entreprise stimulant dans une période de conduite de changement difficile
- Maintenir la dynamique positive du réseau :
  - **+ 600 000 voyageurs transportés** en 2016 par rapport à 2015
  - **8,10/10** de satisfaction générale

Le dispositif

- Le temple de la qualité :

Pendant deux jours, un barnum a été dressé à l'entrée du dépôt. L'occasion pour le personnel de venir s'informer sur les différentes animations du mois.

- Les causeries :

25 causeries ont été organisées sur 7 thématiques, animées par le service exploitation et marketing :

- ✓ Réclamations
- ✓ Règlement intérieur voyageurs
- ✓ Baromètre satisfaction
- ✓ Tour du véhicule
- ✓ Confort de conduite / conduite rationnelle
- ✓ Suivi engagement qualité
- ✓ Charte conducteurs

157 participants

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

La page Facebook Entreprise

Cette page a pour objectif d'offrir à l'ensemble du personnel un outil collaboratif pour s'informer sur l'actualité du centre et pour partager ses idées.

Le parcours clients :

Des représentants de tous les services parcourent les lignes en se mettant à la place du client.

Ils observent notamment :

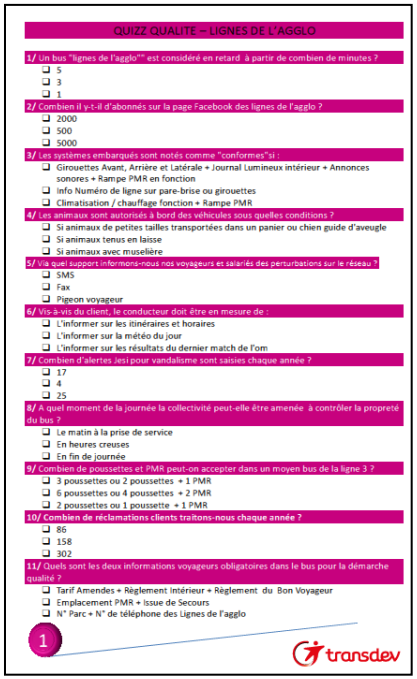
- ✓ La ponctualité et la fiabilité du service
- ✓ L'état du véhicule
- ✓ Le fonctionnement des systèmes embarqués
- ✓ L'accueil du conducteur
- ✓ L'information embarquée
- ✓ L'affichage aux arrêts

15 parcourus ont été réalisés.

Le quiz qualité :

Les conducteurs devaient répondre aux 25 questions du quiz qualité s'ils souhaitent être tirés au sort pour gagner des lots.

Des indices sont donnés pendant les causeries et également dans des messages radio – SMS – Facebook.


QUIZZ QUALITE – LIGNES DE L'AGGLO

1/ Un bus "lignes de l'agglo"" est considéré en retard à partir de combien de minutes ?
- ❑ 5
- ❑ 3
- ❑ 1

2/ Combien il y-t-il d'abonnés sur la page Facebook des lignes de l'agglo ?
- ❑ 2000
- ❑ 500
- ❑ 5000

3/ Les systèmes embarqués sont notés comme "conformes" si :
- ❑ Girouettes Avant, Arrière et Latérale + Journal Lumineux intérieur + Annonces sonores + Rampe PMR en fonction
- ❑ Info Numéro de ligne sur pare-brise ou girouettes
- ❑ Climatisation / chauffage fonction + Rampe PMR

4/ Les animaux sont autorisés à bord des véhicules sous quelles conditions ?
- ❑ Si animaux de petites tailles transportées dans un panier ou chien guide d'aveugle
- ❑ Si animaux tenus en laisse
- ❑ Si animaux avec muselière

5/ Via quel support informons-nous nos voyageurs et salariés des perturbations sur le réseau ?
- ❑ SMS
- ❑ Fax
- ❑ Pigeon voyageur

6/ Vis-à-vis du client, le conducteur doit être en mesure de :
- ❑ L'informer sur les itinéraires et horaires
- ❑ L'informer sur la météo du jour
- ❑ L'informer sur les résultats du dernier match de l'om

7/ Combien d'alertes Jesi pour vandalisme sont saisies chaque année ?
- ❑ 17
- ❑ 4
- ❑ 25

8/ A quel moment de la journée la collectivité peut-elle être amenée à contrôler la propreté du bus ?
- ❑ Le matin à la prise de service
- ❑ En heures creuses
- ❑ En fin de journée

9/ Combien de poussettes et PMR peut-on accepter dans un moyen bus de la ligne 3 ?
- ❑ 3 poussettes ou 2 poussettes + 1 PMR
- ❑ 6 poussettes ou 4 poussettes + 2 PMR
- ❑ 2 poussettes ou 1 poussette + 1 PMR

10/ Combien de réclamations clients traitons-nous chaque année ?
- ❑ 86
- ❑ 158
- ❑ 302

11/ Quels sont les deux informations voyageurs obligatoires dans le bus pour la démarche qualité ?
- ❑ Tarif Amendes + Règlement Intérieur + Règlement du Bon Voyageur
- ❑ Emplacement PMR + Issue de Secours
- ❑ N° Parc + N° de téléphone des Lignes de l'agglo

1

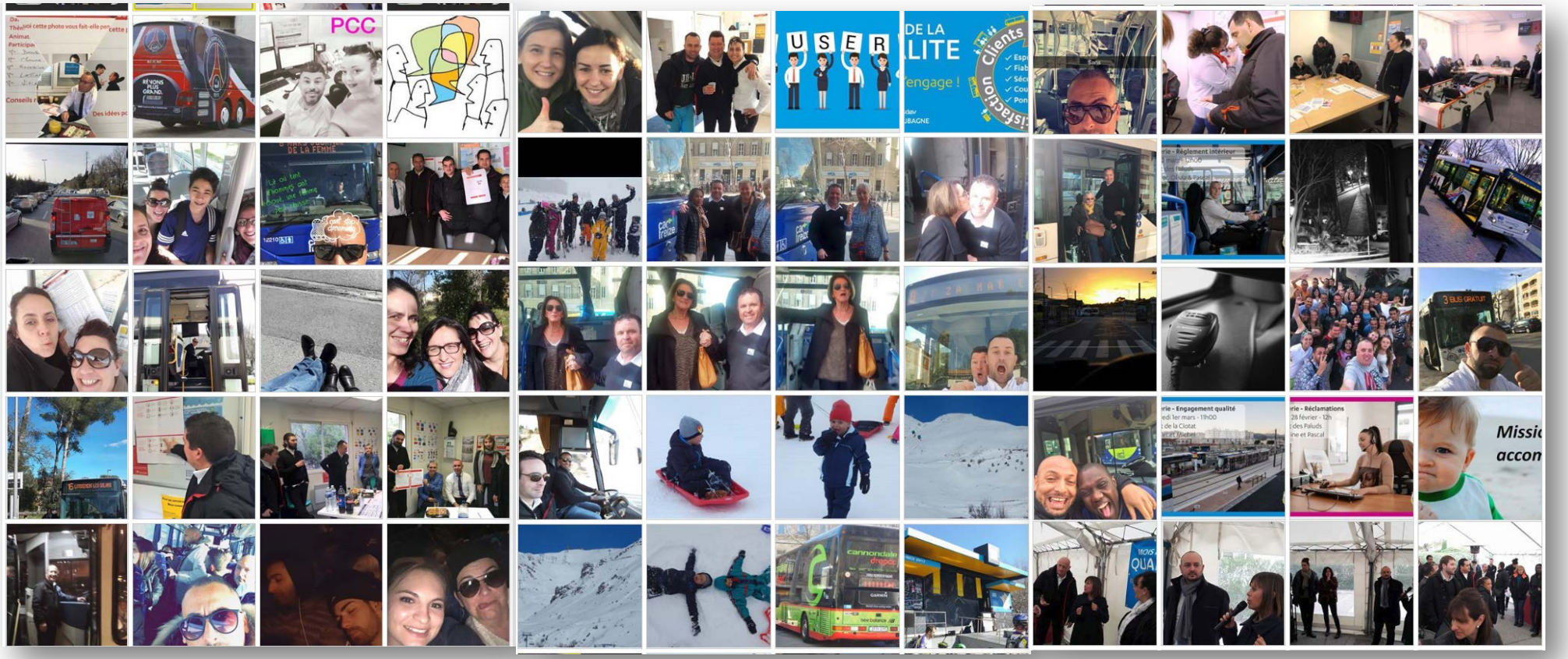
transdev

Le concours photo :

Les conducteurs sont encouragés à poster des photos sur le Facebook Entreprise sur le thème de : **La Satisfaction Clients**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

192 photos ont été postées et 10 vidéos publiées.



Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

III. BILAN DES DEPENSES MARKETING ET COMMUNICATION

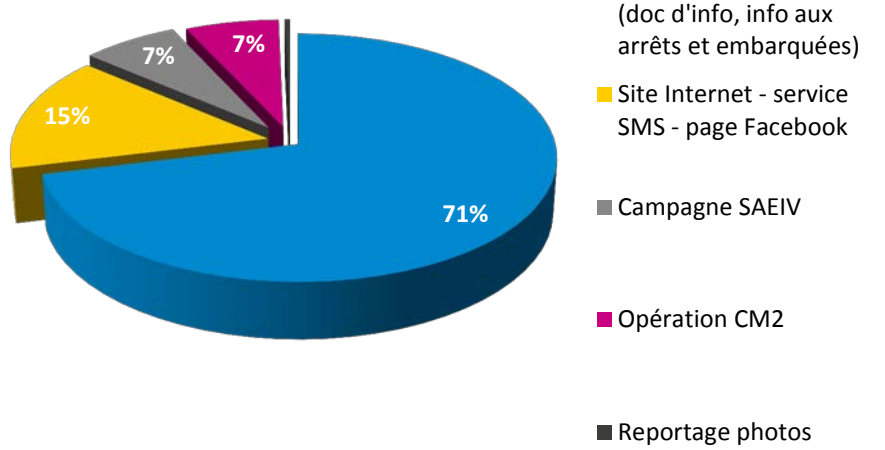
Détail des dépenses Marketing en annexe 5

Conformément à l'article 40 de la délégation de service public, le délégataire est responsable des campagnes de promotion, publicité et actions de relations publiques.

Le budget affecté au programme marketing pour la période du 1er janvier au 26 août 2017 est, suivant l'avenant 1, fixé à 85 295,321 euros HT

Fin 2016, nous disposions d'un report positif de budget d'un montant de 6 210,41€ HT.

Budget 2017	85 295,32€ HT
Solde 2016	6 210,41€ HT
Total disponible	91 505,73€ HT
Dépenses 2017	**93 489,93 € HT**
Solde 2017	- **1 984,20 € HT**



La part des dépenses liées à l'information voyageurs reste importante dans la mesure où l'ensemble des supports d'information a dû être modifié.

Informations Voyageurs (doc d'info, info aux arrêts et embarquées)	66 526,70 €
Site Internet - service SMS - page Facebook	14 075,23 €
Campagne SAEIV	6 373,00 €
Opération CM2	6 165,00 €
Reportage photos	350,00 €
Total	**93 489,93 €**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

5

Les Mesures D'Accompagnement

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

I. BILAN DES INCIDENTS SUR LE RESEAU DE JANVIER A AOUT 2017

A. INCIVILITES

Sur l'année 2017, 109 événements ont été enregistrés dans la main courante JESI (Journal des Evénements et des Signalements) sous le motif : vandalisme, agressions conducteurs, jets de projectiles ou incivilités de la part des voyageurs ou des automobilistes (contre 293 sur l'ensemble de l'année 2016). Un extrait de ces données est transmis mensuellement au service transport du conseil de territoire, à la police nationale et municipale (Ville d'Aubagne et la Penne-sur Huveaune), au service sécurité de la ville d'Aubagne, aux comités de quartier, et aux associations de médiations d'Aubagne.

	2017
Incivilité voyageurs	52
Incivilité automobilistes	35
Jets de projectile	2
Vandalisme	9
Agression conducteurs	11
Total	**109**

On observe une diminution des signalements par rapport à l'année passée.

Cette baisse s'explique en partie par les actions de prévention menée par le réseau couplée aux actions de répressions menées en partenariat avec la Police Municipale, la police nationale et les responsables d'établissement.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

II. BILAN DES ACTIONS D'INSERTION EN 2017

Conformément à l'article 45, de l'avenant 4 de la DSP, le délégataire s'engage à réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Les personnes concernées par cette action sont des personnes sans emploi en difficulté d'insertion sociale et/ou professionnelle et notamment des demandeurs d'emploi de longue durée, des allocataires du RSA, des bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité, de l'allocation de parent isolé, des travailleurs handicapés, des jeunes ayant un faible niveau de formation ou n'ayant jamais travaillé.

Dans tous les cas, les personnels sont choisis librement et sous la seule responsabilité du délégataire.

Dans le cadre de son engagement plusieurs formes de mises en œuvre sont offertes au délégataire :

- le recours à la sous-traitance ou à la co-traitance d'une partie des travaux avec une entreprise d'insertion,
- la mise à disposition de salariés. L'entreprise est en relation avec un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée de la convention. Il peut s'agir d'une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), d'un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) ou d'une association intermédiaire (AI).

L'embauche directe par le délégataire. Elle peut se traduire par :

- le recrutement direct de demandeurs d'emplois correspondant aux critères définis,
- le recrutement dans le cadre de contrats en alternance (apprentissage, contrats de professionnalisation).

La participation à toute action en faveur de l'insertion professionnelle, et notamment l'accueil de stagiaires ou les visites d'entreprise.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

PRESTATIONS	Durée en heures
SIGMA FORMATION	
Présentation de l'entreprise dans le cadre de la préparation au métier de conducteur-receveur de car - 12 pers.- Formation qualifiante	4,00
Sous-total	**4,00**
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION	
MASCARO Mélanie	1 214,00
MAGGIANI Fabien	1 214,00
Sous-total	**2 428,00**
ASSOCIATION LA VARAPPE	
Pose des campagnes arrières de bus + entretien et réparation des poteaux	444
Sous-total	**444,00**
EMBAUCHE D'HOTESSES DE BUS	
BOUZIANE Dounia	607,00
LACENE Julie	228,00
Sous-total	**835,00**
FORMATION	
Formation FCO pour les 50 ans et plus = 10 personnes	105,00
Autres formations : 8 personnes	113,00
Sous-total	**218,00**
TOTAL HEURES 2016	**3 929,00**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

III. BILAN DES PROCES-VERBAUX DU 1ER JANVIER AU 26 AOUT 2017

TYPE D'INFRACTION	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PERTURBATION DE SERVICE	5	8	1	0	0	1	1	2	3	0
MENACE SUR LE CONDUCTEUR	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-

Il n'y a pas eu de procès-verbal de dressé pendant la période.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

IV. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

La démarche qualité de service sur le réseau « les lignes de l'agglo » répond à un engagement fort pris dans le cadre de la Délégation de Service Public. Elle constitue un outil de mesure de la qualité du service rendu aux voyageurs, et permet au Délégataire de s'engager aux côtés de la Communauté d'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile dans un processus d'amélioration continue de la prestation transport.

La signature de l'avenant 5 à la Convention de DSP a engendré la poursuite du gel de l'évolution de la fréquentation à 400 points. Comme chaque année, les mesures ont été réalisées, régulièrement tout au long de l'année 2014 et portaient sur les critères suivants :

- la conformité de l'information aux points d'arrêt,
- la conformité du bus en ligne,
- le comportement des conducteurs et des hôtesses,
- la qualité du service accueil téléphonique renseignements réseau,
- la qualité de l'accueil et lors de la réservation du bus à la demande,
- le respect de l'horaire au point d'arrêt, lignes régulières et TAD.

La conformité des points d'arrêt et des bus en ligne est mesurée de manière contradictoire par le service transport de l'agglo et les Autobus Aubagnais, alors que les autres critères sont mesurés par un cabinet indépendant, sous la forme de visites « client mystère ». Du fait de la mise en place du nouveau réseau, Il n'y eu aucune mesure contradictoire sur le troisième trimestre 2014. Toutes les mesures contradictoires du quatrième trimestre ont été réalisées sur Novembre et Décembre.

Pour chaque critère, une note est attribuée comme suit :

- **0 si la qualité mesurée est insuffisante** ; à préciser en fonction des éléments manquants ou incorrects.
- **9 si la qualité mesurée est correcte** ; un seul élément manquant.
- **10 si la qualité mesurée est bonne** ; tous les éléments sont exacts, conformes et en bon état.

Les principes de fonctionnement de la démarche qualité sont consignés dans un manuel de procédures qui comprend le référentiel qualité et le manuel de mesures. Ce document est mis à jour régulièrement, et diffusé aux acteurs concernés (CT4, Délégataire, Bureau d'études).

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

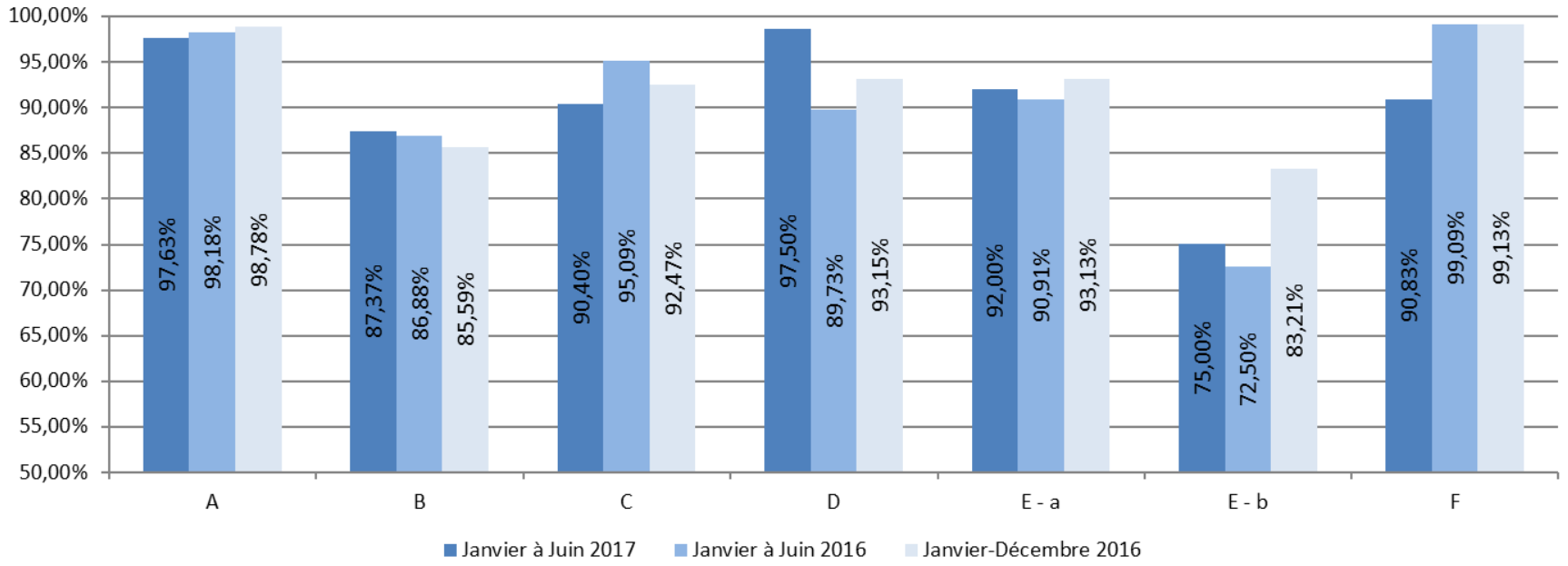
Le Référentiel Qualité précise les sous-critères, les modalités pour la notation et la réalisation des mesures pour chacun des critères.
A la fin de l'exercice, les notes sont additionnées par critère, et on obtient alors une note totale observée par critère.

La note totale observée correspondant à chaque critère est positionnée sur une échelle pour chaque critère. Les différentes échelles sont les suivantes :

- Conformité de l'information au Point d'Arrêt 400 points
- Respect de l'horaire au Point d'Arrêt 500 points
- Conformité du Bus en ligne 500 points
- Comportement conducteur –receveur / hôtesse 400 points
- Qualité service bus à la demande 100 points
- Qualité service accueil téléphonique 100 points

Les notes globales pondérées sont additionnées pour obtenir la note pondérée annuelle de mesure de la qualité de service aux voyageurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018



A - Conformité de l'information au point d'arrêt
B - Respect de l'horaire au point d'arrêt
C - Conformité du véhicule en ligne
D - Comportement du conducteur
E.a - Qualité du service "Bus à la demande" - Information et réservation
E.b - Qualité du service "Bus à la demande" - Service de transport
F - Qualité du service dédié à l'accueil téléphonique

Sur la période, les résultats de la démarche qualité s'élève à 92,19%, cette note est sensiblement identique à celle de l'année passée.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Certains critères ont notamment subi des baisses significatives :

- La conformité du véhicule en ligne : -5% entre 2016 et 2017
- La qualité du service dédié à l'accueil téléphonique: -9% entre 2016 et 2017

La note liée au comportement conducteur, en revanche, augmente sensiblement avec +7%. On peut donc supposer que le mois de la qualité de service a eu impact significatif sur la qualité de service rendue par le conducteur.

Calcul de l'intéressement qualité

1- La note qualité s'inscrit dans une fourchette allant de 0 à 2200 points pour une année pleine. En 2017, nous avons obtenu **1843,72 points.**

2- L'intéressement à la progression de la fréquentation est calculé à partir de l'engagement du Délégataire sur le niveau annuel de fréquentation. Il permet un intéressement maximal de 700 points, attribués de la façon suivante :

-10% (ou en-dessous) de l'engagement initial	0 points
Respect de l'engagement initial	400 points
+10% (ou plus) par rapport à l'engagement initial	700 points

(Application du prorata entre 0 et +10% de l'engagement).

L'avenant 5 à la convention gèle à 400 points, soit à l'équilibre, le critère fréquentation.

3- La note de progression de la fréquentation est additionnée à la note de qualité de service.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

4- De cette note sont déduites les pénalités éventuelles :

Course non- effectuée imputable au Délégataire	2 points
Retard de remise de document contractuel	5 points/ semaine
Défaut de fonctionnement du système de comptage des voyageurs	2 points par Bus

Pas de pénalité en 2017

Synthèse des calculs de l'intéressement qualité 2017 :

CRITERES	POINTS
Qualité de service	1 843,72
Fréquentation voyageurs	400
Pénalités	-
Total des Points - 2016	2 244
En %	22,44%

L'intéressement qualité est plafonné à 2500 points, divisé par 100, et rapportée en pourcentage à la partie variable de la contribution financière forfaitaire, soit 22.44%.

Pour l'année 2017 :

Contribution financière (CF) 2017 indexée du 01/01 au 31/12/17=

7 502 736€ HT

Partie fixe contractuelle 78% = **5 852 854€ HT**

Partie variable contractuelle 22.44 % = **1 650 602€ € HT**

Contribution financière du 01-01 au 31-12-16 (intéressement inclus) =

7 535 537,90 € HT

Prime qualité du 01-01 au 31-12 = 7 535 537,90 € HT – 7 502 735,94 € HT

La prime qualité 2016 s'établit donc à **32 802€ HT**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

5

LES COMPTES ANALYTIQUES

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

La synthèse des comptes analytiques 2017 (engagement sur la fréquentation et engagement sur les dépenses) et le comparatif par rapport au budget sont présentés en annexe 4, sous le format du compte d'exploitation tel que prévu dans la convention en annexe 7.

I. LA FREQUENTATION EN 2017

A. LA FREQUENTATION SUR LES LIGNES REGULIERES ET SCOLAIRES

Selon l'avenant 2 de la délégation de service public, l'engagement sur la fréquentation est valorisé sur la base d'une recette au voyage à 0.40€ HT.

La fréquentation du 01er janvier au 26 août 2017 s'établit à **3 799 219 voyageurs.**

La recette 2017 de la fréquentation voyageurs est de **1 519 688€ HT.**

L'avenant 2 prévoit, par ailleurs, un tunnel de partage pour l'excédent ou le déficit des recettes.

L'excèdent ou le déficit des recettes est le résultat de la différence entre la fréquentation constatée et l'engagement de la fréquentation sur la même période.

Le tunnel de partage se calcule comme suit :

- Entre + ou – 5% de l'engagement : 100% au délégataire
- Entre + ou – 5% et + ou – 10% de l'engagement : 75% au délégataire et 25% à l' l'Autorité Organisatrice
- Entre + ou – 10% et + ou – 15% de l'engagement : 50% au délégataire et 50% à l'Autorité Organisatrice
- Entre + ou – 15% et + ou – 20% de l'engagement : 25% au délégataire et 75% à l'Autorité Organisatrice
- Au-delà de 20% de l'engagement : 100% à l'Autorité Organisatrice

Pour l'année 2017, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B. LA FREQUENTATION SUR LE BUS A LA DEMANDE

L'annexe 11-8 prévoit un intéressement à la progression de la fréquentation sur les services du bus à la demande.

Cet intéressement prend la forme d'une prime égale au produit de la progression du nombre de voyageurs de l'année par rapport à l'année précédente par 0,48 € 2006 HT.

Sur la période 01er janvier – 26 août 2017, nous constatons sur les évolutions suivantes:

Fréquentation du 01/01/2017 au 27/08/2017			
	2016	**2017**	
Rerservation	53 739		
Circuit fixe	23 646		
Total freq tad	**77 385**	**82 130**	**6,1%**

Pour la progression constatée, l'intéressement se calcule ainsi :

Evolution freq. 2017/2016	4 745
Montant €HT	0,48
Interessement à la progression de la fréquentation	**2 278**
Indexation 2017 (terme A-formule ann.7)	1,2099
Interessement à la progression de la fréquentation €2017	**2 756**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

II. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE FINANCIERE 2017

L'article 22 de la convention prévoit qu'une contribution financière d'exploitation est versée annuellement au Délégataire par l'Autorité organisatrice.

Son montant est égal à la différence entre l'engagement du Délégataire sur le niveau des charges (engagement dépenses) et l'engagement de ce dernier sur le niveau de la fréquentation (engagement fréquentation).

A. L'ENGAGEMENT DE DEPENSES

L'engagement sur les dépenses à l'avenant 8 est de **11 016 000€.**

L'engagement sur les dépenses (dit Dfo) est actualisé tous les ans, selon l'article 21 de la convention, en fonction de l'évolution des 5 termes, qui prennent en compte pour chaque année n, l'évolution des prix et l'évolution de l'offre de service.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

- **Le terme A** est le terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des prix. Les paramètres du terme A ont évolué selon le tableau ci-dessous :

Calcul des termes G,S,C,E,Serv - en valeur 2017

Calcul des termes G,S,C,E,Serv - en valeur 2017

	001764283	1567387		001763660		001653206
	G	**S**	**C**	**E**	**FSD2**	**M**
octobre-16	98,86	-		100,51	123,70	111,00
novembre-15	100,17	-		100,56	124,30	111,50
décembre-15	101,21	112,60		100,73	125,00	110,90
janvier-16	109,63	-		101,34	126,30	111,50
février-16	109,73	-		101,59	125,30	111,80
mars-16	108,14	113,00		101,63	125,20	111,30
avril-16	107,77	-		101,81	124,20	111,40
mai-16	105,08	-		101,98	124,00	111,40
juin-16	102,57	113,40		102,24	124,10	112,10
juillet-16	101,59	-		102,16	124,70	111,90
août-16	103,57	-		102,47	124,70	112,20
septembre-16	105,59	113,40		102,66	124,70	112,20
TOTAL	1 253,91	452,40	-	1 219,68	1 496,20	1339,2
Moyenne Mer	**104,49**		**-**	**101,64**	**124,68**	**111,60**
Moyenne Trim		**113,10**				

- Le **terme A** du 1er janvier au 26 août 2017 s'établit à **1,2099**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

- **Le terme B :** est le terme d'actualisation de l'engagement sur dépenses (Dfo) en prenant en compte l'augmentation ou la diminution des heures de conduite. Pour 2017, le nombre d'heures réelles a été de 78 408.5 (soit 65 706 heures urbaines, 12 702 heures scolaires) pour 78 216 heures prévues, d'où 192 heures de plus. Ainsi le **terme B** s'établit pour 2017 à **6 999.38€.**

- Le **terme C** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution de l'offre kilométrique. L'offre kilométrique sur la période à l'avenant 8 est de 1 541 767 kilomètres. L'offre kilométrique réelle est de 1 542 063 kilomètres, soit 276 kilomètres de plus. Ainsi le **terme C** s'établit à **480 €** pour 2017.

- le **terme D** : est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses (Dfo), prenant en compte l'augmentation ou la diminution du matériel de transports. En 2017, un véhicule de type « car » a été remplacé par un véhicule de type « standard ». Ainsi le **terme D** s'établit à **6 760 €** du 01er janvier au 26 août 2017.

- le **terme VCS** : est le terme d'actualisation de l'engagement de dépenses (Dfo) prenant en compte l'augmentation ou la diminution des charges de structure.

Pour la période du 1er janvier au 26 août 2017, VCS est égal à **3 560€.**

***L'engagement sur les dépenses 2017 actualisé est donc* de 8 955 042 €.**

Le calcul de la formule d'indexation des prix du 1er janvier au 26 août 2017 est décrit en ***annexe 5.***

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B. L'ENGAGEMENT SUR LA FREQUENTATION 2017

L'engagement sur la fréquentation à l'avenant 8 est de 1 452 306€.

	Réseau urbain - avt 8 du 01-01 au 26-08-2017
Engagement fréq. théorique valorisé	1 452 305,60
Engagement fréq. réel valorisé	1 519 687,61
TOTAL ECART en montant	**67 382,01**
TOTAL ECART en %	**4,64%**
Tunnel de partage - Autorité Organisatrice	
Tunnel de partage - Délégataire	***67 382,01***

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

C. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE 2017

Du 1er janvier au 31 décembre 2015	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Contribution forfaitaire définitive
Lignes urbaines et scolaires	8 955 042 €	1 452 306 €	7 502 336 €

La contribution forfaitaire se calcule par différence entre l'engagement des dépenses actualisé et l'engagement de la fréquentation prévu à l'avenant 8.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

III. LE BUS A LA DEMANDE

L'engagement des dépenses du service à la demande est défini en annexe 11 de la DSP.

Le service du transport à la demande est rémunéré en fonction de l'engagement prévisionnel du délégataire, et est régularisé annuellement en fonction de la production réelle du service, de la révision définitive suivant la formule d'actualisation de la DSP.

Sur la période du 01 janvier 2017 au 26 août 2017, l'offre contractuelle et réalisée sont les suivantes :

Avt 8 - 01er janvier au 26 août	Kms co
zone 1	20 000,00
zone 2	20 000,00
zone 3	33 333,33
zone 4	40 430,00
TOTAL	113 763,33

Réel 01er janv au 26 août	Kms réels
zone 1	26 707,00
zone 2	29 999,00
zone 3	29 855,00
zone 4	86 044,00
TOTAL	172 605,00

En 2017, l'offre kilométrique est supérieure de 58 842 kilomètres.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Les incidences financières de ce dépassement kilométrique sont ajoutées à l'engagement de dépenses sur la base des coûts unitaires ci-après :

58 842*0.48 (terme kilomètrique)= **28 244€**

Dépenses annuelles contractuelles (avt 8)	=	**672 312,18**	**€.HT (valeur 2006)**
Variation de l'offre kilométrique annuelle	=	28 244	**€.HT (valeur 2006)**
Total Dépenses 01er janvier au 26 aout 2017		**700 556,18**	**€.HT (valeur 2006)**
Indexation 2017 (terme A-formule ann.7)		1,2099	
Total Dépenses du 01er septembre au 26 aout 2017		**847 575,52**	**€.HT (valeur 2017)**
* Acomptes versés en 11° s/ la base prévision HT		819 560,00	
SOLDE TAD 2017 (hors recettes)		**28 015,52**	**€.HT (valeur 2017)**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

IV. AUTRES REVENUS

Les autres revenus sont :

A. L'INTERESSEMENT QUALITE

Suivant l'article 24 de la DSP modifié par l'avenant 2, le délégataire perçoit annuellement un intéressement à la qualité de services.

Le montant de l'intéressement de 2017 est de 26 480 €HT, il est calculé sur la base des 1835 points obtenus de la manière suivante :

IV - SYNTHESE CALCULS	
CRITERE	**TOTAL DES POINTS OBTENU annuel**
FREQUENTATION VOYAGEUR	**400**
QUALITE	1 844
PENALITES	-
TOTAL DES POINTS 2017	**2 244**
EN %	**22,44%**
PLAFOND	**25%**
Contribution Financière 2017 Indexée du 01-01 au 31-12	7 502 735,94
Partie variable 22%	1 650 601,91
Calcul CF 2017 du 01-01 au 31-12 - Partie fixe + Partie Variable	7 535 537,90
Interessement 2017	32 801,96
Qualité 2017 - FACTURE A ETABLIR	**32 802**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B. LES REFACTURATIONS DE TAXE SUR LES SALAIRES, D'ELECTRICITE TRAMWAY ET DE CFE

L'avenant 6 de la Délégation de service public prévoit la gestion en transparence des charges liés à la taxe sur les salaires, de l'électricité tramway et de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE)

Ainsi en 2017,

La taxe sur les salaires est de **160 891€**

L'électricité présente un solde négatif à restituer de **6278.96€**

La CFE refacturée est de **24 775€**

C. LE COMPTE D'EXPLOITATION 2016

Le compte d'exploitation présenté en annexe 3 reprend les comptes prévisionnels comme définis à l'avenant 8 ainsi que les comptes réels liés à la délégation de service public.

Le compte de résultat du GIE Autobus Aubagnais est donc retraité de manière à obtenir le compte d'exploitation lié à la délégation de service public.

La sous traitance à la Société Varoise de Transports est intégrée pour chaque type de coûts suivant la même répartition que le réalisé dans le compte d'exploitation de la délégation.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

ANNEXES

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Les lignes de l'agglo: UO 2017 Janvier - Août

	Kms totaux						Type véh et nbre véh					
							2017		Avt 8		Var 2017/Avt8	
Nouveau nom	2017	Avt 8	Var 2017/Avt8	2017	Avt 8	Var 2017/Avt8	Type	Nbre	Type	Nbre	Type	Nbre
LIGNE 01	154 983	154 983	0%	9 548	9 548	0,0%	STD	4	STD	4	-	-
LIGNE 02	29 269	29 269	0%	2 707	2 707	0,0%	MINI	1	MINI	1	-	-
LIGNE 03	114 558	114 558	0%	8 055	8 055	0,0%	MIDI	3	MIDI	3	-	-
LIGNE 04	42 343	42 343	0%	2 374	2 374	0,0%	MINI	1	MIDI	1	diff	-
LIGNE 05	114 194	113 994	0%	3 799	3 799	0,0%	CAR	3	CAR	3	-	-
LIGNE 06	92 484	93 021	-1%	5 595	5 535	1,1%	MIDI	2	MIDI	2	-	-
LIGNE 07	62 459	62 617	0%	4 090	4 090	0,0%	STD	2	STD	2	-	-
LIGNE 08	223 393	223 393	0%	8 886	8 867	0,2%	CAR	3	CAR	3	-	-
LIGNE 09	100 617	100 650	0%	2 541	2 541	0,0%	CAR	3	CAR	3	-	-
LIGNE 10	47 834	47 834	0%	2 421	2 421	0,0%	MIDI	1	MIDI	1	-	-
LIGNE 11	142 654	136 702	4%	5 234	5 055	3,5%	CAR	2	CAR	2	-	-
LIGNE 13 ex circuit 101	93 907	91 714	2%	4 957	5 004	-0,9%	MINI	2	MINI	2	-	-
LIGNE 14 ex circuit 102L	21 036	18 735	12%	1 648	1 544	6,7%	MINI	1	MINI	1	-	-
LIGNE 15 ex circuit 102	11 188	13 475	-17%	766	834	-8,1%	MINI	-	MINI	-	-	-
LIGNE 16 ex circuit 103	35 454	35 127	1%	2 549	2 549	0,0%	MIDI	1	MINI	1	diff	-
T BUS	5 211	5 180	1%	277	277	0,0%	MIDI	-	MIDI	-	-	-
M1 ex Ligne 15	-	4 419	-100%	160	160	0,0%	MINI	-	MINI	-	-	-
M2	2 407	2 023	19%	102	68	50,0%	CAR	-	CAR	-	-	-
TRAM	104 729	104 728	0%	9 132	9 132	0,0%	Rames		Rames		-	-
	1 398 721	1 394 765	0%	74 843	74 561	0%		29		29		-
A	6 628	6 628	0%	635	635	0,0%	CAR S	1	CAR S	1	-	-
B	12 932	12 932	0%	722	722	0,0%	MIDI	1	MIDI	1	-	-
C	10 966	10 966	0%	643	635	1,3%	MIDI	1	MIDI	1	-	-
D	5 374	5 374	0%	446	446	0,0%	CAR S	1	CAR S	1	-	-
EF1	21 780	21 780	0%	1 368	1 368	0,0%	CAR S	2	CAR S	2	-	-
EF2	11 847	11 847	0%	309	309	0,0%	CAR S	1	CAR S	1	-	-
EF3	8 662	8 662	0%	161	161	0,0%	CAR S	1	CAR S	1	-	-
H	6 267	6 269	0%	773	754	2,5%	MIDI	1	MIDI	1	-	-
J	9 432	9 442	0%	815	815	0,0%	CAR S	1	CAR S	1	-	-
M	14 913	14 913	0%	567	567	0,0%	1 CAR S/2 MO	3	1 CAR S/2 MOY	3	-	-
N	4 977	4 977	0%	244	244	0,0%	CAR M	1	CAR M	1	-	-
O	9 233	10 191	-9%	486	524	-7,3%	MIDI	1	CAR M	1	diff	-
R	6 420	6 420	0%	311	334	-7,0%	CAR M	1	MIDI	1	diff	-
S	17 753	19 106	-7%	574	636	-9,8%	CAR S	2	CAR S	2	-	-
X	515	515	0%	18	18	0,0%	CAR S	-	CAR S	-	-	-
Y	5 779	5 452	6%	126	126	0,0%	MINI	1	MINI	1	-	-
3S	-	975	-100%	31	31	0,0%	MIDI	-	MIDI	-	-	-
5S	9 665	9 241	5%	1 104	1 104	0,0%	CAR S	2	CAR S	2	-	-
8S	19 185	18 818	2%	658	639	2,9%	STANDARD	2	1 CAR S/1 STD	2	diff	-
9S	26 280	27 322	-4%	833	844	-1,3%	CAR S	2	CAR S	2	-	-
10S	2 400	2 400	0%	41	41	0,0%	CAR S	-	CAR S	-	-	-
11S	24 951	24 951	0%	1 131	1 131	0,0%	CAR S	1	CAR S	1	-	-
14S	526	519	1%	67	51	31,5%	MINI	-	MINI	-	-	-
15S	11 148	12 029	-7%	585	652	-10,3%	MINI	1	MINI	1	-	-
	247 635	251 731	-2%	12 647	12 788	-1%		27		27		-
Total Regulier	1 646 357	1 646 496	0%	87 490	87 348	0%		56		56		-
Navette Medivale La Penne s/ H	144	-	0%	8		0,0%	MIDI					
Navette Fete de la Musique	163	-	0%	14		0,0%	CAR					
Navette Fete de la Musique	72	-	0%			0,0%	STD					
Navette Fete de la Musique	101	-	0%			0,0%	MIDI					
Navette Argila Tbus déduit	296	-	0%	28		0,0%	Rames					
Total	1 647 132	1 646 496	0%	87 532	87 348	0%		56		56		-

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

DSP AUBAGNE - COMPARATIF COMPTE DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2017-2016

(en € H.T.)	REEL N Arrêté au 31-12-16	REEL N Arrêté au 27-08-2017	Ecart REEL/ N-1 en montant	Ecart en % REEL 2017/2016	Cexp DSP Arrêté au 26-08-2017	Ecart REEL/ DSP en montant	Ecart REEL/ DSP en %
Recettes commerciales transport			0			0	
Compensations tarifaires			0			0	
Compensations s/ fréq.valaorisée	2 279 708	1 519 688	(760 020)	-33%	1 452 306	67 382	
Recettes divers (Pub, amendes etc...)	186	0	(186)			0	
RECETTES TRANSPORT	**2 279 894**	**1 519 688**	**(760 206)**	**-33%**	**1 452 306**	**67 382**	**5%**
Contribution forfaitaire (D-R) (a)	10 706 656	7 588 132	(3 118 524)	-29%	7 485 225	102 907	1%
Refacturation CFE	24 757	24 775	18			24 775	
Refacturation Electricité	7 413	(6 279)	(13 692)			(6 279)	
Refacturation taxe sur les salaires	242 876	160 891	(81 985)			160 891	
Facturation des services TAD (b)	1 287 052	850 331	(436 721)	-34%	831 659	18 672	
Intéressement qualité (d)	60 834	26 480	(34 353)	-56%	0	26 480	
TOTAL RECETTES	**14 609 481**	**10 164 018**	**(4 445 463)**	**-30%**	**9 769 190**	**394 828**	
Carburant & Lubrifiant	755 847	580 897	(174 951)	-23%	676 627	(95 730)	-14%
Energie	88 304	51 633	(36 671)	-42%	61 705	(10 072)	-16%
Entretien des véhicules (Main d'œuvre)	403 152	263 799	(139 353)	-35%	350 010	(86 211)	-25%
Entretien pièces, travaux extérieurs	417 391	303 929	(113 462)	-27%	281 046	22 883	8%
Entretien lavage et nettoyage	98 459	71 835	(26 623)	-27%	85 549	(13 714)	-16%
Entretien pneumatiques	63 693	41 060	(22 633)	-36%	72 140	(31 080)	-43%
Charges d'entretien du matériel roulant	982 695	680 624	(302 071)	-31%	788 745	(108 122)	-14%
Entretien plate forme MO	265 741	148 925	(116 816)	-44%	142 768	6 157	4%
Entretien pièces, travaux extérieurs	211 194	168 022	(43 172)	-20%	281 046	(113 024)	-40%
Charges d'entretien IF et batiment	*476 935*	*316 947*	*(159 988)*	-34%	*423 814*	*(106 868)*	-25%
Frais Kilométriques	*2 303 781*	*1 630 100*	*(673 681)*	*-29%*	*1 950 891*	*(320 791)*	*-16%*
Frais de conduite	*5 399 445*	*3 471 676*	*(1 927 769)*	*-36%*	*3 537 918*	*(66 242)*	*-2%*
Taxe sur les salaires	*242 876*	*160 891*	*(81 985)*			*160 891*	
Sous-traitance Affrêtement	*202 154*	*129 880*	*(72 274)*	*-36%*	*0*	*129 880*	
Assurances véhicules	*127 196*	*109 066*	*(18 130)*	*-14%*	*273 195*	*(164 130)*	*-60%*
Réparation suite à accidents (a)			*0*		*0*	*0*	
Vandalisme véhicules			*0*		*4 840*	*(4 840)*	
Total frais assurance - Accident - vandalisme	127 196	109 066	(18 130)	-14%	278 035	(168 969)	-61%
			0			*0*	
CHARGES TRANSPORT	**8 275 452**	**5 501 613**	**(2 773 838)**	**-34%**	**5 766 844**	**(265 231)**	**-5%**
Frais d'exploitation			*0*				
Frais de personnel d'exploitation	1 140 964	686 445	(454 519)	-40%	618 357	68 088	11%
Frais de personnel de contrôle	199 618	132 353	(67 265)	-34%	102 842	29 511	29%
Autres frais	14 176	16 245	2 069	15%	18 823	(2 578)	-14%
Frais divers d'exploitation	478 242	479 574	1 332	0%	294 736	184 838	63%
Total frais d'exploitation	*1 833 000*	*1 314 616*	*(518 384)*	*-28%*	*1 034 757*	*279 859*	*27%*
Frais commerciaux			*0*			*0*	

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

	Frais de personnel commercial	372 377	280 033	(92 345)	-25%	253 977	26 056	10%
	Autres frais	21 733	20 166	(1 567)	-7%	0	20 166	#DIV/0!
	Budget Marketing	136 749	136 749	0		96 557	40 192	
	Total frais commerciaux	***530 859***	***436 948***	***(93 911)***	***-18%***	***350 533***	***86 415***	***25%***
Frais généraux				***0***			***0***	
	Frais de personnel de structure générale	494 626	301 214	(193 412)	-39%	208 960	92 254	44%
	Terrain et Locaux	115 861	53 531	(62 330)	-54%	90 111	(36 580)	-41%
	Assurances	17 895	71 593	53 698	300%	6 724	64 869	965%
	Impôts et taxes	150 535	105 600	(44 935)	-30%	218 296	(112 696)	
	Autres frais généraux	189 917	141 268	(48 648)	-26%	91 236	50 032	
	Assistance technique et Frais de siège	696 723	398 728	(297 996)	-43%	346 953	51 775	
	Total frais généraux	***1 665 557***	***1 071 934***	***(593 623)***	***-36%***	***962 280***	***109 654***	***11%***
TOTAL DES FRAIS DE STRUCTURE		4 029 416	2 823 498	(1 205 919)	-30%	2 347 570	475 928	20%
TOTAL DES FRAIS DE STRUCTURE		4 029 416	2 823 498	(1 205 919)	#REF!	2 347 570	(1 681 846)	-172%
Charges financières		***32 966***	***14 864***	***(18 102)***	***-55%***	***19 358***	***(4 494)***	***-23%***
Charges Matériel				***0***			***0***	
	Charges matériel de transport	1 881 760	1 284 335	(597 425)	-32%	1 284 335	(0)	0%
	Amortissements autres matériels	175 775	145 869	(29 906)	-17%	114 941	30 929	27%
	Total charges de matériel	***2 057 535***	***1 430 204***	***(627 331)***	***-30%***	***1 399 276***	***30 928***	***2%***
							0	
Marge bénéficiaire		214 112	393 839	179 727	84%	246 170	147 669	
TOTAL DEPENSES		14 609 481	10 164 018	(4 445 463)	-30%	9 779 219	384 800	4%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

ACTUALISATION FACTURE 2017 - DU 01-01 au 26-08-2017

Selon article 22 et annexe 7.2 - Délégation de service public CAPAE

Du 01-01-2017 au 26-08-2017

$Dfn = (Dfo \times A) + B + C + D + VCS$

Dfo	=	7 387 000,00	*Engagement sur les dépenses 2017-Avt8*
A	=	1,2099	*Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des prix*
B	=	6 999,38	*Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des heures de conduites graphiquées*
C	=	480,05	*Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution de l'offre kilométrique*
D	=	6 760,28	*Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution du matériels mis à disposition*
VCS	=	3 559,93	*Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des charges de structure*

Dfn = (7 387 000,00 x 1,2099)+ 6 999,38 + 480,05 + 6 760,28 + 3 559,93

Dfn = 8 937 242,30 + 17 799,64

Dfn = 8 955 041,94

ENGAGEMENT DE DEPENSES 2017	**8 955 041,94**	**€.HT**
ENGAGEMENT RECETTES 2017	*1 452 306,00*	
CONTRIBUTION FIN. 2017	**7 502 735,94**	**€.HT**
Acomptes versés 11/12	7 355 215,00	
SOLDE AU 26-08-2017	**147 520,94**	

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B : Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des heures de conduites graphiquées

$$B = [\ XU * [\ S\ (1 + C\ ) / So\ (1+Co)\ ]\ * DHUn*(1+M)\ ]\ +\ [\ XS*[\ S\ (1 + C\ ) / So\ (1+Co)\ ]\ * DHSn*\ (1+M)\ ]$$

XU =	29,49	Coût Horaire de conduite urbain prévu pour l'année N dans l'offre initial du délégataire
XS =	31,98	Coût Horaire de conduite scolaire prévu pour l'année N dans l'offre initial du délégataire
S =	113,10	Moyenne arithmétique de l'indice trimestriel des Salaires au 30/09/n
So =	91,80	Moyenne arithmétique de l'indice trimestriel des Salaires au 31/07/06
C =	-	Moyenne arithmétique des taux de charge trimestriel(Conducteur-Receveur) au 30/09/n
Co =	-	Moyenne arithmétique des taux de charge trimestriel(Conducteur-Receveur) au 31/07/2006
DHUn =	278,50	Variation du Nombres d'heures urbaines graphiquées pour N par rapport à l'offre initial du délégataire
DHSn = -	88,00	Variation du Nombres d'heures scolaires graphiquées pour N par rapport à l'offre initial du délégataire
M =	4%	Taux de Marge prévu pour l'année N

$$B = [\ XU\ *[\ \frac{S\ (1+C)}{So\ (1+Co)}\ ]\ *\ DHUn*\ (1+M)\ ]\ +\ [\ XS\ *\ \frac{S\ (1+C)}{So\ (1+Co)}\ ]\ *\ DHSn*\ (1+M)\ ]$$

$$B = [\ XU\ *[\ \frac{113,10}{91,80}\ ]\ *DHUn\ *\ (\ 1,04\ )\ ]\ +\ [\ XS\ *\ \frac{113,10}{91,80}\ ]\ *DHSn\ *\ (\ 1,04\ )\ ]$$

$$B = [\ XU\ *\ 1,23\ *DHUn\ *\ 1,04\ ]\ +\ [\ XS\ *\ 1,23\ ]\ *DHSn\ *\ 1,04\ ]$$

$$B = [\ 29,49\ *\ 1,23\ *\ 289,64\ ]\ +[\ 31,98\ *\ 1,23\ *\ -\ 89,44$$

$$B = 10\,523,33\ +\ -\ 3\,523,95$$

$$B = 6\,999,38$$

Heures urbaines - base contrat :	65 428,00
Heures scolaires - base contrat :	12 788,00
(hors Heures de PFS)	
Total heures	**78 216,00**
Heures urbaines - modifiées :	65 706,50
Heures scolaires - modifiées :	12 702,00
(hors Heures de PFS)	
Total heures	**78 408,50**
Variation heures	0,25%
	192,50

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

C : Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des Kilomètres graphiquées

$$C = [(G / Go) + (E / Eo)] [(Ya * Dkna) + (Yb * DKnb) + (Yc * Dknc) + (Yd * DKnd) + (Ye * Dkne) + (Yf * DKnf)] *(1+ M)$$

G =	104,49	Moyenne arithmétique de l'indice Gazoil sur les 12 derniers mois au 30-09-n
Go =	92,84	Moyenne arithmétique de l'indice Gazoil sur les 12 derniers mois au 31/07/2006
E =	101,64	Moyenne arithmétique de l'indice Réparation des véhicules privés sur les 12 derniers mois au 30/09/n
Eo =	73,82	Moyenne arithmétique de l'indice Réparation des véhicules privés sur les 12 derniers mois au 31/07/06
Ya =	0,765	Montant des frais Kilométriques pour les Bus standard
Yb =	0,716	Montant des frais Kilométriques pour les bus de moyenne capacité
Yc =	0,463	Montant des frais Kilométriques pour les Minibus
Yd =	0,658	Montant des frais Kilométriques pour les autocars
Ye =	0,661	Montant des frais Kilométriques pour les autocars scolaires
Yf =	0,561	Montant des frais Kilométriques pour les moyens cars
DKna =	9 690,79	Variation du nombre de kilomètres graphiqués HLP compris pour les bus standard pour l'année N
DKnb =	- 5 379,00	Variation du nombre de kilomètres graphiqués HLP compris pour les bus de moyenne capacité pour l'année N
DKnc =	4 457,65	Variation du nombre de kilomètres graphiqués HLP compris pour les Minibus pour l'année N
DKnd =	6 666,26	Variation du nombre de kilomètres graphiqués HLP compris pour les autocars pour l'année N
DKne =	- 11 388,64	Variation du nombre de kilomètres graphiqués HLP compris pour les autocars scolaires pour l'année N
DKnf =	- 3 771,08	Variation du nombre de kilomètres graphiqués HLP compris pour les moyens cars pour l'année N
M =	4%	Taux de Marge prévu pour l'année N

$$C = \left[\frac{\frac{104,49}{92,84} + \frac{101,64}{73,82}}{2} \right] * [(0,765 * 9\,691) + (1 * - 5\,379,00$$

$$+ (0,658 * 6\,666,26) + (0,661 + - 11\,388,64) + (0,561 * - 3\,771,08$$

$$C = (\frac{0,56 + 0,69}{2}) * [7\,413 + - 3\,851,36 + 2\,063,89 + 4\,386,40$$

$$* 1,04$$

$$C = (1,25) * (368,91) * (1,04)$$

$$C = 480,05$$

Kms graphiqués HLP compris - bus standards - base contrat =	227 008,67
Kms graphiqués HLP compris - bus moyens - base contrat =	340 500,00
Kms graphiqués HLP compris - minibus - base contrat =	210 738,67
Kms graphiqués HLP compris - autocars - base contrat =	576 761,33
Kms graphiqués HLP compris - autocars écolier - base contrat =	161 647,33
Kms graphiqués HLP compris - moyen car - base contrat =	25 110,67
TOTAL - BASE CONTRAT	**1 541 766,67**

Kms graphiqués HLP compris - bus standards - base contrat =	236 699,46
Kms graphiqués HLP compris - bus moyens - base contrat =	335 121,00
Kms graphiqués HLP compris - minibus - base contrat =	215 196,32
Kms graphiqués HLP compris - autocars - base contrat =	583 427,59
Kms graphiqués HLP compris - autocars écolier - base contrat =	150 258,69
Kms graphiqués HLP compris - moyen car - base contrat =	21 339,59
TOTAL - BASE CONTRAT	**1 542 042,65**
Variation Kms	0,02%

D : Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution du matériels mis à disposition

$$D = [M / Mo] [(Za * DVa) + (Zb * DVb) + (Zbc * DVbc) + (Zc * DVc) + (Zd * DVd) + (Ze * DVe) + (Zf * DVf)] *(1+M)$$

M=	111,60	Moyenne arithmétique de l'indice des prix de l'industrie sur les 12 derniers moisau 30/09/n
Mo=	93,23	Moyenne arithmétique de l'indice des prix de l'industrie sur les 12 derniers moisau 31/07/06
Za =	33 501,00	Coût annuel d'un véhicule bus standard (coût Financier +Prorata coût assurance) :
Zb =	36 311,00	Coût annuel d'un véhicule bus moyenne capacité occasion (coût Financier +Prorata coût assurance) :
Zbc =	34 902,00	Coût annuel d'un véhicule bus moyenne capacité court occasion (coût Financier +Prorata coût assurance) :
Zc =	28 518,00	Coût annuel d'un véhicule Minibus (coût Financier +Prorata coût assurance)
Zd =	32 680,00	Coût annuel d'un véhicule autocar (coût Financier +Prorata coût assurance)
Ze =	25 356,00	Coût annuel d'un véhicule autocar scolaire (coût Financier +Prorata coût assurance)
Zf =	22 878,00	Coût annuel d'un véhicule moyen car (coût Financier +Prorata coût assurance)
Dva =	0,67	Variation du nombre de véhicules bus standard
Dvb =	-	Variation du nombre de véhicules bus de moyenne capacité
Dvbc =	-	Variation du nombre de véhicules bus de moyenne capacité court
Dvc =	-	Variation du nombre de véhicules Minibus
Dvd =	-	Variation du nombre de véhicules autocar
Dve =	- 0,67	Variation du nombre de véhicules autocar scolaires
Dvf =	-	Variation du nombre de véhicules moten car
M =	4%	Taux de Marge prévu pour l'année N

$$D = \left[\frac{111,60}{93,23} \right] * [(33\,501,00 * 0,67) + (36\,311,00 * -) + (34\,902,00 * -) + (28\,518,00 * -) + (25\,356,00 * -) + (25\,356,00 * - 0,67) + (22\,878,00 * -)] * [1 + M]$$

$$D = (1,20) * (22\,334,00 + - + - + - + - + - 16\,904,00 + -) * 1,04$$

$$D = 1,20 * 5\,430,00 * 1,04$$

$$D = 6\,760,28$$

Nombre véhicules - Bus standards - base contrat =	4,67
Nombre véhicules - Bus moyens longs - base contrat =	7,33
Nombre véhicules - Bus moyens courts - base contrat =	
Nombre véhicules - Minibus - base contrat =	4,67
Nombre véhicules - Autocars - base contrat =	7,33
Nombre véhicules - Autocars scolaires - base contrat =	10,67
Nombre véhicules - Moyens cars - base contrat =	2,67
TOTAL VEHICULES - BASE CONTRAT	**37,33**
Nombre véhicules - Bus standards - modifié =	5,33
Nombre véhicules - Bus moyens longs - modifié =	7,33
Nombre véhicules - Bus moyens courts - modifié =	
Nombre véhicules - Minibus - modifié =	4,67
Nombre véhicules - Autocars - modifié =	7,33
Nombre véhicules - Autocars scolaires - modifié =	10,00
Nombre véhicules - Moyens cars - modifié =	2,67
TOTAL VEHICULES - MODIFIES	**37,33**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des charges de structure

VCS = 25% (B + C + D)

B=	6 999,38	*Terme B*	
C=	480,05	*Terme C*	
D =	6 760,28	*Terme D*	
VCS=	3 559,93	*25% du terme B + C+ D*	(Nouvelle version déjà indexé)

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

DSP AUBAGNE - ANNEE 2017 - ELEMENTS PHYSIQUES

		REEL DSP 2017 ANNUEL	DONNEES DSP 2017	Ecart en %
Offre kilométrique				
Km totaux véhicules standards	(Koa)	236 699	227 009	4%
Km totaux véhicules moyenne capacité	(Kob)	335 121	340 500	-2%
Km totaux Minibus	(Koc)	215 196	210 739	2%
Km totaux autocars	(Kod)	733 686	738 409	-1%
Km totaux moyens cars		213 340	25 111	750%
Km totaux Tramway		104 729	104 729	0%
Km commerciaux Tad		172 605	113 763	52%
Kilomètres totaux en propre		**2 011 376**	**1 760 259**	**14,3%**
			0	
Kilomètres commerciaux affrétés		8 567	9 519	-10%
kilomètres HLP affrétés		9 335	10 373	-10%
Kilomètres totaux affrétés		**17 902**	**19 891**	
			-	
Total des kilomètres commerciaux offerts		-	-	
Total des kilomètres réseau offerts		-	-	
			-	
Voyages			0	
Voyages - comptage à la montée		3 799 219	3 887 717	-2%
Voyages - TAD		82 130	0	
Voyages totaux		**3 881 349**	**3 887 717**	**-0,2%**
			0	
Moyens matériels			0	
Nombre de véhicules en propre		53,00	35,33	50%
Nombre de véhicules affrétés		3,00	2,00	50%
Nombre de véhicules TAD		8,00	5,33	50%
			0	
Moyens humains			0	
Conduite			0	
Nbre d'heures de conduite commerciales		148 698	95 679	55%
Sous-total heures de conduite	(Ho)	**148 698**	**95 679**	**55,4%**
Nbre d'heures temps annexes payés		13 687	13 687	
Total heures de production		**162 385**	**109 367**	**48,5%**
Nombre d'heures de congés (payés et except)			11 177	
Nbre d'heures de formation			1 969	
Nbre d'heures d'absence Maladie - AT			3 828	
Nbre d'heures improductives autres (4)			8 531	
Total Nbre d'heures conducteurs		**134 871**	**134 871**	**0,0%**
Effectif nominal conducteurs		77,4	77,4	0%
Effectif équival temps complet conduct		77,4	77,4	0%
			-	
Services administ & commerciaux			-	
Effectif nominal		8,9	9,9	-10%
dont Agents de Maîtrise et Cadres		3,6	-	
Effectif équivalent temps complet		8,9	9,9	-10%
dont Agents de Maîtrise et Cadres		3,6	-	
		-	-	
Services techniques		-	-	
Effectif nominal		8,6	8,67	0%
dont Agents de Maîtrise et Cadres		4,7	-	
Effectif équivalent temps complet		8,6	8,67	0%
dont Agents de Maîtrise et Cadres		4,7	-	
		-	-	
Service exploitation		-	-	
Effectif nominal		14,2	14,67	-3%
dont Agents de Maîtrise et Cadres		13,1	-	
Effectif équivalent temps complet		14,2	14,67	-3%
dont Agents de Maîtrise et Cadres		13,1	-	
		-	-	
Direction		0,7	0,67	0%
			-	
Total effectif nominal		109,79	111,29	-1%
Total effectif équival temps complet		109,79	111,29	-1%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Dépenses 2017

Fournisseur	Date facture	N° facture	Intitulé	Montant HT
Informations Voyageurs				
Klarté	31-janv.-17	4380	Reedition des fiches horaires et modification : Ligne 1: 5 000 exemplaires Ligne 3: 5 000 exemplaires Ligne 4: 1 000 exemplaires Ligne 5: 2 000 exemplaires Ligne 6: 3 000 exemplaires Ligne 7: 3 000 exemplaires Ligne 10: 3 000 exemplaires Ligne 14: 2 000 exemplaires - Guides scolaires L. Aragon: 200 exemplaires Ubleka: 200 exemplaires N. Sarraute: 200 exemplaires J. Currie: 200 exemplaires Lakanal: 200 exemplaires	7 255,00 €
Klarté			Création et mise à jour des doc d'info Voyageurs 2017/2018 Impression: Lignes régulières Ligne 1: 5 000 exemplaires Ligne 2: 3 000 exemplaires Ligne 3: 7 000 exemplaires Ligne 4: 3 000 exemplaires Ligne 5: 2 000 exemplaires Ligne 6: 4 000 exemplaires Ligne 7: 3 000 exemplaires Ligne 8/9: 8 000 exemplaires Ligne 10: 4 000 exemplaires Ligne 11: 5 000 exemplaires Ligne 13: 5 000 exemplaires Ligne 14: 3 000 exemplaires Ligne 15: 3 000 exemplaires Ligne 16: 3 000 exemplaires Ligne T: 2 000 exemplaires Guides scolaires: C. L. Aragon: 700 exemplaires Ubelka: 700 exemplaires Lakanal: 700 exemplaires Sarraute: 700 exemplaires Joliot Curie: 700 exemplaires Guides Résa'bus: Zone 1: 700 exemplaires	39 260,00 €
Klarté	7-août-17	4589	Mise à jour + impression (5 000 exemplaires) du plan Lignes de l'agglo	2 850,00 €
Etudes et carto			Mise à jour des plans	3 500,00 €
TOTAL				52 865,00 €
Information aux arrêts				
Sud Laser			Horaires aux arrêts L11 et Scolaires	79,20 €
Sud Laser			Lettrage totems - 14 stations tram	1 450,00 €
Sud Laser			Fourniture; - des fonds de poteau - des fonds d'abribus - des horaires aux arrêts	11 167,50 €
Klarté			Mise à jour des horaires à l'arrêt Résa'bus	400,00 €
TOTAL				13 096,70 €
Information embarquée				
Sud Laser	8-sept.-17	1010230	Fourniture logo Métropole: GX327: quantité 8 GX127: quantité 7	565,00 €
TOTAL				565,00 €
Site Internet - service SMS - page Facebook				
Cityway	17-févr.-17	SUO45-FA17020257	Maintenance annuelle du site Internet pour l'année	1 154,35 €
Actigraph	9-janv.-17	26/2017	Hébergement de la cartographie du réseau d'Aubagne année 2017	700,00 €
Cityway	14-avr.-17	SU045-FA17040538	Diffusion de SMS pour le 1er trimestre 2017	149,82 €
Cityway			Diffusion de SMS pour le 2ème trimestre 2016	650,00 €
Cityway	30-janv.-17	SUO45-FA17010152	Hébergement et gestion de deux noms de domaine pour l'année 2017	1 217,31 €
Pure Moment	31-janv.-17	F/170131-284	Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Janvier	1 130,00 €
Pure Moment	2-févr.-17	F/170131-287	Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Février	1 130,00 €
			Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Mars	1 130,00 €
Pure Moment	2-mai-17	F/170502-331	Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Avril	1 130,00 €
Pure Moment	1-juin-17	F/170601-348	Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Mai	1 130,00 €
Pure Moment			Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Juin	1 130,00 €
			Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Juillet	1 130,00 €
Pure Moment	24-août-27	F/170824-390	Mise en place d'une stratégie digitale sur 8mois - Aout	1 130,00 €
Cityway	9-mai-17	SU045-FA17050632	Prestation de maintenance en dépassement du contrat, au tarif journalier de 650€ HT	893,75 €
TOTAL				13 805,23 €
Campagne SAEIV				
Klarté	31-janv.-17	4381	Campagne SAEIV	5 400,00 €
LVD Environnement			Equipement dos de poteaux Inauguration SAEIV	39,00 €
Sud Laser			Impression cartons plumes	390,00 €
Sud Laser			Impression dos de poteaux	115,00 €
Com'In			Impression des drapeaux	429,00 €
PureMoment	15-mars-17	F/170315-312	Campagne Facebook Ads - Sécurité tramway	270,00 €
TOTAL				6 643,00 €
Opération CM2				
Klarté	29-mars-17	4480	Créa livret + plateau de jeu opé CM2	4 320,00 €
Klarté	12-mai-17	13/04/1912	Impression livret CM2	1 600,00 €
Sud Laser	25-avr.-17		Impression plateau de jeu opé CM2	245,00 €
TOTAL				6 165,00 €
Divers				
Benjamin Bechet	12-juin-17	120617	Reportahe photos simulation accident tramway Aubagne	350,00 €
TOTAL				350,00 €
TOTAL GENERAL				93 489,93 €
BUDGET DISPONIBLE 2017				85 295,32 €
Report 2016				6 210,41 €
Budget 2017				91 505,73 €
SOLDE				-1 984,20 €

26/06/2018

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Suivi des indicateurs du réseau

Fréquentation voyageurs réseau

	2017				2016			
	Total	Lignes Régulières	Circuits scolaires	Résa'bus	Total	Lignes Régulières	Circuits scolaires	Résa'bus
Janvier	550 595	517 022	21 605	11 968	525 992	488 070	26 119	11 803
Février	481 342	459 577	11 605	10 160	466 837	445 698	10 637	10 502
Mars	644 770	600 696	30 198	13 876	593 154	554 173	26 265	12 716
Avril	486 701	464 116	12 142	10 443	478 806	455 648	12 887	10 271
Mai	553 957	517 839	22 549	13 569	514 981	481 903	22 254	10 824
Juin	493 250	463 706	17 577	11 967	484 405	456 595	16 973	10 838
Juillet	379 673	372 879	693	6 101	348 288	342 836	131	5 321
Aout	291 061	287 015	0	4 046	293 131	288 021	0	5 110
Total	3 881 349	**3 682 850**	**116 369**	**82 130**	3 705 595	**3 512 945**	**115 266**	**77 385**

Informations voyageurs

	2017					2016		
	Connexion site Internet	Mention j'aime sur la page Facebook	Inscrits service SMS	Marguerite		Connexion site Internet	Mention j'aime sur la page Facebook	Inscrits service SMS
				Connexions	Visiteur unique			
Janvier	25 220	1 947	861	884	129	21 819	741	549
Février	↓ 21 693	↑ 2 156	→ 861	↓ 861	↑ 185	20 192	767	561
Mars	↑ 23 690	↑ 2 360	↑ 867	↓ 270	↓ 108	26 966	860	587
Avril	↓ 22 643	↑ 2 500	↑ 873	↓ 166	↓ 66	25 978	974	603
Mai	↑ 24 924	↑ 2 698	↑ 883	↓ 87	↓ 42	26 703	1 057	630
Juin	↑ 28 302	↑ 2 917	↑ 898	↑ 174	↑ 88	27 749	1 144	653
Juillet	↓ 28 206	↑ 3 098	↑ 902	↓ 115	↓ 57	28 721	1 167	673
Aout	↓ 20 501	↑ 3 670	↑ 921	↓ 87	↓ 33	28 618	1 260	693
Total	**195 179**	**3 670**	**921**	**2 644**	**708**	**206 746**	**1 260**	**693**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Evolution de la fréquentation par lignes régulières- circuits scolaire année 2017

Engagement fréquentation 3 630 765 voyageurs (engagement sur 8 mois en 2017)

	janvier			février			mars			Total 1er trimestre			avril			mai			juin			Total 2ème trimestre			juillet			août			Total		
Lignes régulières	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%	2016	2017	%
T - Charrel\Gare	190 705	208 161	9,2	171 363	169 962	-0,8	214 762	230894	7,5	576 830	609 017	6	173 358	174 311	0,5	177 540	201 305	13,4	164 027	171 445	4,5	514 925	547 061	6,2	126 181	133 079	5,5	106 050	108 490	2,3	1 323 986	1 397 647	5,6
1 - Garenne\Pole\Paluds	55 736	59 012	5,9	55 611	57 932	4,2	58 089	63 064	8,6	169 436	180 008	6	56 929	55 755	-2,1	54 976	54 196	-1,4	58 668	55 996	-4,6	170 573	165 947	-2,7	51 052	56 903	11,5	43 987	44 881	2,0	435 049	447 739	2,9
2 - gare SNCF\Passons	4 739	5 751	21,4	5 025	5 888	17,2	5 675	7 463	31,5	15 439	19 102	24	5 353	6 854	28,0	5 619	6 752	20,2	5 476	6 949	26,9	16 448	20 555	25,0	4 970	5 822	17,1	4 200	4 629	10,2	41 057	50 108	22,0
3/3S - Pin vert\LeVerger	62 864	66 344	5,5	52 353	55 552	6,1	71 474	75 961	6,3	186 690	197 857	6,0	53 380	56 707	6,2	61 766	66 270	7,3	59 554	59 344	-0,4	174 700	182 321	4,4	40 456	45 747	13,1	35 087	34 370	-2,0	436 933	460 295	5,3
4 - Penne\C_Major\Pole	5 485	4 770	-13,0	5 257	5 664	7,7	5 889	5 947	1,0	16 631	16 381	-1,5	3 540	4 636	31,0	3 895	5 378	38,1	3 521	5 028	42,8	10 956	15 042	37,3	3 933	4 246	8,0	2 598	2 862	10,2	34 117	38 531	12,9
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	15 498	19 633	26,7	14 578	15 367	5,4	18 691	19 188	2,7	48 767	54 188	11,1	13 804	13 097	-5,1	15 054	16 717	11,0	14 393	12 097	-16,0	43 251	41 911	-3,1	9 061	8 917	-1,6	7 144	6 401	-10,4	108 222	111 417	3,0
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	27 198	25 025	-8,0	25 902	26 083	0,7	28 872	34 070	18,0	81 972	85 178	3,9	23 395	24 161	3,3	27 515	29 597	7,6	24 981	28 173	12,8	75 891	81 931	8,0	19 595	23 452	19,7	13 857	16 834	21,5	191 316	207 395	8,4
7 - Gémenos\Aubagne	18 139	18 509	2,0	17 040	18 397	8,0	18 951	20 640	8,9	54 131	57 546	6,3	17 324	18 953	9,4	17 542	17 781	1,4	19 494	19 016	-2,5	54 361	55 750	2,6	17 000	17 816	4,8	13 262	12 798	-3,5	138 753	143 910	3,7
8/8S - Aurio\Roque\Pole	43 184	37 103	-14,1	41 184	44 165	7,2	53 408	56 214	5,3	137 776	137 482	-0,2	45 243	44 813	-1,0	48 496	47 899	-1,2	42 669	41 303	-3,2	136 407	134 015	-1,8	32 237	34 921	8,3	31 486	25 449	-19,2	337 906	331 867	-1,8
9/9S - St Zach\Artauds\Pole	16 039	16 501	2,9	13 927	11 340	-18,6	17 483	17 826	2,0	47 448	45 667	-3,8	12 422	11 400	-8,2	15 189	13 475	-11,3	11 702	10 116	-13,6	39 313	34 991	-11,0	1 777	2 017	13,5				88 539	82 675	-6,6
10/10S - LaTreille\Pole Echange	8 470	9 405	11,0	8 827	8 318	-5,8	11 743	11 872	1,1	29 040	29 595	1,9	9 412	10 438	10,9	10 173	10 175	0,0	9 532	9 839	3,2	29 117	30 452	4,6	7 432	8 671	16,7	7 178	7 362	2,6	72 767	76 080	4,6
11/11S - Cuges\Les Pins\Aubag	17 945	19 473	8,5	14 744	17 038	15,6	21 158	25 998	22,9	53 846	62 509	16,1	18 766	19 177	2,2	20 999	20 687	-1,5	21 010	19 176	-8,7	60 775	59 040	-2,9	13 454	11 750	-12,7	9 768	7 826	-19,9	137 843	141 125	2,4
13 - La Garenne\Cimetière des Fenestrelles - La Garenne \Gare	9 291	11 830	27,3	9 508	11 350	19,4	12 715	13 363	5,1	31 513	36 543	16,0	12 479	11 404	-8,6	10 356	11 577	11,8	10 948	11 263	2,9	33 783	34 244	1,4	8 684	10 286	18,4	7 492	7 542	37,3	81 473	88 615	8,8
14/14S - Lot. La Louve \Gare	3 862	5 865	51,9	3 296	3 601	9,2	4 838	6 833	41,2	11 997	16 299	35,9	3 279	3 409	4,0	3 957	5 699	44,0	4 027	5 026	24,8	11 263	14 134	25,5	1 658	2 102	26,8	1 243	1 819	69,1	26 161	34 354	31,3
15/15S - La Thuilière\Gare	2 027	1 622	-20,0	1 214	1 329	9,5	1 978	1 754	-11,3	5 218	4 705	-9,8	1 333	1 591	19,4	1 747	1 506	-13,8	1 306	882	-32,4	4 385	3 979	-9,3	842	808	-4,0	679	966	19,0	11 124	10 458	-6,0
15/M1 - Marché Auriol	133			150			188			471			161			87			157			405			195			205			1 275		
16 - Lot. Les Solans\Gare	5 403	6 982	29,2	4 674	6 401	36,9	7 179	8 541	19,0	17 257	21 924	27,0	4 303	5 819	35,2	5 679	7 394	30,2	4 270	6 850	60,4	14 252	20 063	40,8	3 186	4 927	54,6	2 896	3 860	33,3	37 591	50 774	35,1
Tbus - La Garenne \Gare	1 354	1 036	-23	1 046	1 190	14	1 081	1 068	-1	3 481	3 294	-5,4	1 167	1 591	36,3	1 314	1 431	8,9	859	1 203	40,1	3 339	4 225	26,5	1 123	1 415	26,0	889	926	4,2	8 832	9 860	11,6
Total lignes régulières	488 070	517 022	5,9	445 698	459 577	3,1	554 173	600 696	8,4	1 487 942	1 577 295	6,0	455 648	464 116	1,9	481 903	517 839	7,5	456 595	463 706	1,6	1 394 146	1 445 661	3,7	342 836	372 879	8,8	288 021	287 015	-0,3	3 512 945	3 682 850	4,8
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	1 779	1 076	-39,5	361	659	82,5	1 690	1 467	-13,2	3 830	3 202	-16,4	670	712	6,3	1 658	1 219	-26,5	1 054	783	-25,7	3 381	2 714	-19,7	20	63	-				7 232	5 979	-17,3
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	3 236	3 511	8,5	2 197	1 629	-25,8	3 783	4 650	22,9	9 215	9 790	6,2	1 813	1 627	-10,3	2 988	3 044	1,9	3 023	3 109	2,9	7 824	7 780	-0,6		112	-				17 040	17 682	3,8
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	1 550	-	-	1 021	822	-19,5	1 846	2 122	15,0	4 417	2 944	-33,3	836	526	-37,1	2 315	2 272	-1,8	806	1 252	55,2	3 957	4 050	2,3	32	2	-93,7				8 406	6 996	-16,8
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	1 773	1 838	3,7	-	820	-	1 645	2 196	33,5	3 417	4 854	42,0	730	1 019	39,6	1 398	1 486	6,3	609	1 441	136,8	2 736	3 946	44,2	35	315	-				6 189	9 115	47,3
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	7 319	4 734	-35,3	1 559	3 390	117,4	7 771	7 750	-0,3	16 649	15 874	-4,7	3 678	3 332	-9,4	6 401	6 069	-5,2	5 188	4 735	-8,7	15 266	14 136	-7,4	19		-100,0				31 934	30 010	-6,0
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	3 786	3 325	-12,2	1 906	1 149	-39,7	2 983	3 573	19,8	8 676	8 047	-7,2	1 640	1 130	-31,1	2 509	2 247	-10,4	1 413	1 939	37,2	5 562	5 316	-4,4			-				14 238	13 363	-6,1
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	1 527	1 562	2,3	1 135	366	-67,7	1 537	1 905	24,0	4 199	3 833	-8,7	664	764	15,1	672	1 218	81,2	655	741	13,1	1 991	2 723	36,7	19	93	-100,0				6 209	6 649	7,1
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	881	658	-25,3	96	516	435,9	968	1 233	27,3	1 946	2 407	23,7	395	423	7,1	718	875	21,8	722	671	-7,1	1 836	1 969	7,3	6	-	-				3 788	4 376	15,5
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	3 571	4 296	20,3	2 303	2 061	-10,5	3 410	4 586	34,5	9 284	10 943	17,9	2 058	2 282	10,9	3 012	3 557	18,1	3 028	2 284	-24,6	8 098	8 123	0,3		90	-				17 382	19 156	10,2
C-Scolaire X - Auriol La Place - Hameau du Moulin de Redon \Centre	99	-	-	25	40	61,0	72	91	26,4	196	131	-33,2	36	47	30,6	66	117	76,3	67	95	42,2	169	259	53,1		18	0,0				365	408	11,7
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	598	605	1,1	33	153	361,7	559,77	625,00	11,7	1 191	1 383	16,1	367	280	-23,7	517	445	-14,0	408	527	29,3	1 292	1 252	-3,1							2 483	2 635	6,1
Total scolaire	26 119	21 605	-17,3	10 637	11 605	9,1	26 265	30 198	15,0	63 020	63 408	0,6	12 887	12 142	-5,8	22 254	22 549	1,3	16 973	17 577	3,6	52 114	52 268	0,3	131	693	427,8	0	0		115 266	116 369	1,0
Total lignes + scolaires	514 189	538 627	4,8	456 335	471 182	3,3	580 438	630 894	8,7	1 550 962	1 640 703	5,8	468 535	476 258	1,6	504 157	540 388	7,2	473 567	481 283	1,6	1 446 260	1 497 929	3,6	342 967	373 572	8,9	288 021	287 015	-0,3	3 628 210	3 799 219	4,7

Ecart fréquentation (cumulée)		-			4,05%			5,79%						4,83%			5,30%				4,72%						5,15%			4,71%			

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

Heure	Ligne	Direction	Conséq.	Appel Police	Evacuation	Motif	Lieu	Observations
17:30	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE			Incivilité	Château Blanc	Un jeune s'est accroché à la rame. Le RT est allé le voir et l'a repris à l'ordre.
15:36	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE			Incivilité automobilistes	La Tourtelle	Un camion de livraison immatriculé "CD 579 DD" de la société DPD s'est garé sur les voies en V2 devant le tabac de la Tourtelle. N ayant pas de place à la zone de régulation au pole d'échange.
08:48	B	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	Course en retard			Incivilité	Gare	La conductrice s'est mise à l'arrêt de la ligne B en attente pour faire son départ de 8h35. Elle est restée à l'intérieur de son véhicule , portes fermées ,pour téléphoner. Quelques personnes ont demandé de rentrer dans le bus mais la conductrice leur a refusé l'accès. Au final tout le monde s'est énervé. Quelques insultes ont fusé. La conductrice s'est mise à pleurer et à paniquer. Le RT a pris en charge la conductrice. Elle est rentrée aux paluds. le contrôleur est sur place aussi. Un conducteur va remplacer la conductrice pour effectuer le départ de 8h35. Départ effectué avec 10 mn de retard (8h46). La conductrice n'a plus conduit de la matinée après cet incident
12:59	J	Collège Lakanal - Beaudinard - St Pierre	Signalement Commercial			Incivilité		le conducteur demande à ce que je le rappelle pour un souci d'incivilité avec des jeunes au collège Lakanal, Je demande à la police municipale s'il peuvent effectuer un passage au pin vert sur le départ de 13h20, ils me répondent favorablement
12:30	14	Gare d'Aubagne <> La Louve	Signalement Commercial			Incivilité automobilistes		stationnement anarchique devant le collège Nathalie sarraute
09:23	4	Gare d'Aubagne <> Penne sur Huveaune	SANS INCIDENCE			Incivilité automobilistes		Le conducteur quitte l'arrêt verte colline en direction de la penne et un conducteur "benne de l'agglo" lui a grillé la priorité
20:53	TRAM	Entrée Dépôt	Signalement atelier			Incivilité	S07 - ZDM E/S CDM	Decontrôle de l'aiguillage 6 quand la première rame a voulu rentrer. Le RT m'informe qu'une grosse pierre était dans l'aiguillage. On pense que c'est volontaire.
16:20	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE	Oui police municipale		Incivilité	Aubagne Gare	Des jeunes(les mêmes depuis quelques jours) s'amusent à courir à côté du tram et à s'accrocher au tram. La police municipale est avertie. Les jeunes ont pris le train vers les 18h15 et sont partis.
09:58	S	Gare d'Aubagne <> La Bouilladisse	SANS INCIDENCE			Incivilité automobilistes	Gare	Deux VL (C3 ET MERCEDES) garés sur l'arrêt de la ligne 10,5 et 2 au pôle d'Echange. Cela gène la montée des clients. Police municipale avertie. Véhicules toujours présent mais verbalisés par la police. Vu à la caméra
18:55	9	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	Signalement Commercial			Incivilité		Des jeunes cherchent à "chaparder" des affaires personnelles des conducteurs en montant par l'arrière du véhicule à la gare à l'arrivée du véhicule en terminus de la gare et descendent par l'avant , légère altercation entre le conducteur et ces jeunes
13:20	1	Gare d'Aubagne <> Les Paluds - Quartier de Jouques	Signalement Commercial			Incivilité	Centre Commercial	le conducteur me signale que 4 Jeunes s'accrochent au véhicule, j'en informe la police municipale
19:08	6	Eiffel <> La Penne sur Huveaune	SANS INCIDENCE			Incivilité	Les Escourtines	des jeunes ont essayé de s'accrocher derrière le bus en passant à l'arrêt des Escourtines. le RT se rend sur place. Pas de jeune sur place à l'arrivée du RT
16:38	6	Eiffel <> La Penne sur Huveaune	SANS INCIDENCE	Oui PM de la Penne sur Huveaune		Jets de projectiles	Les Restanques	quelques projectiles auraient été lancés sur le bus en passant à l'arrêt des Restanques en direction des Candolles. Arrivé au terminus le conducteur n'a constaté aucun dégât. La PM a été appelée et se rend immédiatement sur place
18:12	6	Eiffel <> La Penne sur Huveaune	SANS INCIDENCE			Incivilité	Les Candolles	4 jeunes décompressent les portes au terminus des candolles et prennent la fuite
16:06	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Signalement Commercial			Incivilité		un gamin s'accroche à la rame de la station tourtelle en direction du charrel sur quelques mètres
15:36	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	SANS INCIDENCE			Incivilité	Château Blanc	Toujours le problème de comportement et gros chahut de la part des élèves du collège lou garlaban dans le tramway
09:28	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE			Incivilité automobilistes	S22 - Carrefour Lycée Joliot	Un camion qui veut rentrer dans Joliot Curie bloque le passage du tram en V2. Ce sont des piétons qui ont demandé au conducteur du camion de se lever. Tram débloqué.
17:07	B	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	Course en retard			Incivilité	Gare	Altercation avec un jeune à la gare, appel et intervention du contrôleur . Départ gare 17h00 effectué à 17h14
16:23	1	Sortie dépôt	SANS INCIDENCE			Incivilité		Le conducteur a probablement laissé son gobelet vide de café ainsi qu'une cigarette écrasée à l'intérieur dans le tiroir conducteur. Il a fait deux signalements dans la matinée, je suppose qu'il l'aurait remarqué et signalé.
11:02	Aucune		Signalement Commercial			Incivilité automobilistes		les camions du chantier de ravel decroix, passent par la gare routière et sortent par la voie tram du carrefour antide boyer pour se rendre sur leur chantier
07:46	1	Gare d'Aubagne <> Les Paluds - Quartier de Jouques	Signalement Commercial			Incivilité automobilistes	Vallat	Devant l'arrêt Vallat, des véhicules de la concession Toyota gênent la desserte de l'arrêt car ils sont stationnés sur l'arrêt
19:59	6	La Penne sur Huveaune <> Eiffel	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes	Place de l'Eglise	Une camionnette de la société "Midi Provence" immatriculée DV930HB est garée à cheval sur l'arrêt Place de l'Eglise de la ligne 6. Le RT m'a donné un numéro de téléphone (04421603) mais personne répond.
20:23	B	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	Signalement Commercial			Incivilité	Valcros	un client a uriné dans le véhicule, le conducteur l'a fait descendre à l'arrêt valcros
19:22	Aucune		Signalement Commercial	Oui pm		Incivilité automobilistes		Stationnement anarchique devant les résidences à proximité du cdm, appel à la police municipale
08:16	1	Gare d'Aubagne <> Les Paluds - Quartier de Jouques	SANS INCIDENCE			Incivilité		Un client a pris à partie le conducteur car celui-ci partait volontairement en retard de la gare de 4 minutes au départ de 8h07, pour ne pas être trop en avance à Salengro.
19:24	Aucune		Signalement Commercial			Incivilité automobilistes		Comme tous les soirs, stationnement anarchique de véhicules devant les résidences terres de garance et quartier rousselot, appel police municipale
12:23	H	Collège Lakanal <> Pin Vert	Course non effectuée			Incivilité	Collège Lakanal	départ 12h06 collège Lakanal , des élèves ont étalé des excréments, dans une grande partie du véhicule, le véhicule ne peux pas assurer la course, le conducteur rentre au dépôt afin d'effectuer un échange de véhicule
17:03	C	Collège Ubelka - Auriol centre	SANS INCIDENCE			Incivilité	Les Hélianes	La ligne C a des problèmes pour faire demi tour aux Héliantes, les gens qui jouent au tennis expliquent au conducteur qu'ils se sont toujours garés là ou le bus fait son demi tour et qu'ils ne veulent pas se garer sur le nouveau parking. Police municipale avertie. La police m'indique qu'ils vont faire passer une note au club de tennis pour qu'ils se garent sur les parkings prévus.
14:18	7	Gemenos <> Gare d Aubagne	Course en retard	Oui		Incivilité automobilistes	Gemenos Centre Ville	La ligne 7 est bloquée à la sortie du terminus du centre ville de Gemenos à cause d'un VL mal stationné. La police municipale est avertie et un contrôleur se rend sur place. Départ effectué avec 20mn de retard. Départ de la Gare effectué à 14h36 au lieu de 14h30
12:12	J	Collège Lakanal - Beaudinard - St Pierre	Signalement Commercial			Incivilité	Collège Lakanal	les chauffeurs demandent la présence du contrôleur pour demain pour les sorties du collège Lakanal les collégiens s'amusent a klaxonné quand ils montent dans le bus
10:51	Aucune		Signalement Commercial			Incivilité automobilistes		le véhicule 854 de la RTD13 a franchi le R24 qui était bien au rouge le RT (André) l a vu regarder a droite et à gauche et passer Alors que le tramway arrivait sur lui ca fait plusieurs fois que ce chauffeur passe au R24 devant les rame
09:08	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Signalement Commercial			Incivilité automobilistes	S05 - Carrefour de la Piscine	Le conducteur nous signale qu'un véhicule des services techniques de la ville d'Aubagne circule sur les voies du tramway a l'arrêt piscine on pourrait voir le numéro du véhicule avec la vidéo de la rame 003 qui a croise la rame 008 a la piscine , le véhicule a pris la voie du tramway au niveau de la résidence Rousselot devant la rame 008 jusqu'à Eiffel puis s'est remis derrière la rame 008 pour continuer sur la voie .
09:07	11S	Gare d'Aubagne <> Cuge-Les-Pins	Course en retard			Agression conducteur	Gare	la conductrice a été stoppé à la raquette par un individu qui l'a insulté et menacé, un autre conducteur a bloqué le passage du tram pendant plusieurs minutes car il s'était engagé sur les voies.
12:16	14	Gare d'Aubagne <> La Louve	Arrêt(s) non desservi(s)			Incivilité automobilistes	Collège N Sarraute	Des véhicules sont stationnés sur l'arrêt au Collège N Sarraute. Le conducteur ne peut pas desservir l'arrêt.
09:46	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE			Incivilité		Une personne a interpellé le conducteur de manière virulente car d'après il était au téléphone alors qu'il s'agissait du SAE.
17:14	1	Quartier de Jouques <> Les Paluds - Gare d'Aubagne	Signalement Commercial			Incivilité	Quartier de Jouques	Échange de mots avec un jeune au terminus de quartier de jouques
16:02	H	Collège Lakanal <> Pin Vert	Signalement Commercial			Incivilité	Collège Lakanal	Deux jeunes ont déchiré et jeté des morceaux de papiers à l'intérieur du véhicule, le conducteur leur demande de les ramasser, et les jeunes refusent d'obtempérer
16:00	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE			Incivilité	Aubagne Gare	Le rt me signale qu'un jeune a donné un coup de pied à la rame qui démarrait de la gare
07:40	7	Gare d'Aubagne <> Gemenos	Course en retard			Incivilité	Gare	Au départ de 7h30 de la Gare, une cliente était très énervée car le conducteur est parti en retard du pôle pour être à l'heure à Salengro sinon il est trop en avance. Ils se sont disputés et le conducteur a effectué du coup son départ à 7h39. La cliente a appelé le dépôt des Paluds.
05:36	B	Saint Zacharie <> Gare d'Aubagne	Signalement Commercial			Agression conducteur	St Zacharie Centre Ville	la conductrice se fait agresser par un chauffeur de la société SMA PROPRETE (véhicule CR963PA) à St Zacharie il l'a insultée et a craché sur le véhicule il a voulu la taper il n'a pas aime que la conductrice attende qui se déplace pour passer vu que le centre de St Zacharie est très étroit j'ai contacte l'entreprise il vont faire le nécessaire auprès du chauffeur

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

12:04	Aucune		Signalement Commercial			Incivilité automobilistes		Présence d'un Camion sur la voie tram au terminus de la gare
19:03	6	Eiffel <> La Penne sur Huveaune	Ligne en retard			Incivilité		Les jeunes qui ont casse la porte dans la rame 001 sont montes ensuite dans la ligne 6 en perturbant le conducteur et les passagers. Le conducteur est resté à l'arrêt piscine en attendant l'encadrement pour gérer le problème. Nous avons appelé la Police Municipale pour intercepter le bus et contrôler les jeunes. La police et notre responsable sont partis à la poursuite des Jeunes car ils sont partis en courant du bus et le RT est resté avec le conducteur. Les Jeunes ont été interceptes par la police un peu plus loin. Notre responsable a récupéré le conducteur et un témoin de la dégradation du tram pour faire une déposition au commissariat. La controleure a relevé le conducteur sur la ligne 6
18:50	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Ligne en retard			Vandalisme		Des Jeunes ont casse la serrure de la porte de loge opposée à celle du conducteur dans la rame 001. Une dame a prévenu le conducteur à l'arrêt piscine. Il est monté jusqu'au Charrel et il est reparti à vide jusqu'au CDM pour qu'on puisse lui changer la rame. Il est reparti ensuite de piscine vers gare. Arrêt non effectué au départ de 17h45 du Charrel (Charrel et Château Blanc.
10:46	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes	S14 - Carrefour entrée Topaze	Un camion de déménagement est garé devant le bâtiment le Topaze à la Tourtelle sur la piste cyclable gênant la visibilité du tramway. La police municipale est avertie et envoie une patrouille. Le camion est parti.
08:13	1	Quartier de Jouques <> Les Paluds - Gare d'Aubagne	Course en retard	Oui		Incivilité automobilistes	Marcel Pagnol	Une remorque a été abandonné au niveau du rond point de Marcel Pagnol, la ligne 1 est bloquée. Le RT se rend sur place ainsi que la police municipale. La police municipale a réussi à pousser la remorque et elle gêne moins.
19:21	7	Gemenos <> Gare d Aubagne	SANS INCIDENCE			Incivilité	Marcel Pagnol	Départ de 18h42 de Gémenos, arrivé à l'avenue Marcel Pagnol et voyant l'embouteillage un individu a demandé au conducteur de le laisser descendre hors arrêt, celui-ci ayant refusé, la personne lui a dit que s' il avait raté son train demain il le retrouverait.
12:35	S	Collège Ubelka <> Souque Nègre	Signalement Commercial			Incivilité		les élèves sont très excités, particulièrement le MERCREDI
09:18	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement atelier			Incivilité automobilistes		un véhicule de la ligne 240 (N° parc:912) direction gare a grillé le feu r24
05:48	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement Commercial			Incivilité automobilistes	Piscine Alain Bernard / Oasis du Charrel	les bennes de l'agglo ont grillé le feu r24 au carrefour piscine
11:16	13	Gare d'Aubagne <> Garenne	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes	Place des XV	Beaucoup de VL garés sur l'arrêt de bus, les clients ont dû mal à monter dans le bus. J'ai appelé la police municipale.
12:52	J	Collège Lakanal - Beaudinard - St Pierre	Signalement Commercial			Incivilité		Un adolescent a décompresse la porte arriere pour descendre du vehicule. Le chauffeur n'arrive pas a recompresser la porte pour pouvoir repartir. On va lui changer le bus.
07:12	8	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	Signalement atelier			Incivilité automobilistes		Le conducteur me signale qu'un camion de la ville de St Zacharie roulait vite au niveau de l'entrée du village où la route est étroite. Notre conducteur a du se serrer au maximum pour pas être touché et a frotter le bus a ce moment là. Apparemment pas de dégât (c'est peut-être que la roue qui a frottée) mais je lui ai dit de bien revérifier quand le jour se lève. Le pare choc droit en dessous frotté et la baguette chromé de porte. (c'est arrivé à 7h si on peut avoir des infos). Le conducteur a un témoin. Le conducteur pense avoir recroisé le chauffeur du camion dans la matinée avec ce numéro de plaque d'immatriculation 681 AJF 12
18:15	1	Quartier de Jouques <> Les Paluds - Gare d'Aubagne	SANS INCIDENCE			Agression conducteur		Le conducteur s'est fait insulter par un conducteur VL car selon lui le chauffeur de bus n'aurait pas mis son clignotant. Il aurait menacé alors de porter plainte et que s'il fallait aller plus loin il n'avait pas peur d'aller en prison. Le conducteur VL est ensuite parti. Le conducteur de bus me confirme qu'il a bien mis son clignotant.
10:51	14	La Louve <> Gare d'Aubagne	Signalement Commercial			Agression conducteur	Lot. De la Louve	le conducteur a été agressé verbalement par un chauffeur d'un camion 997 AWJ 13 alors qu'il se trouvait stationné a son arrêt a la louve
19:07	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Signalement atelier			Vandalisme		Au niveau de la caisse suspendue, des jeunes ont collé des autocollants entre les fauteuils.
12:45	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité	Aubagne Gare	Des jeunes se sont accrochés à la rame de formation lors de son arrivée en gare, Un encadrant est descendu de la rame pour les arrêter, après un appel du pcc vers la police nationale la BAC a rejoint la gare et pris en charge les deux jeunes.
14:36	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	SANS INCIDENCE			Incivilité	S21 - Carrefour Ravel	Appel interphonie SOS voyageur sans réponse au carrefour Ravel Decroix . Rame 8 sur V1.Départ du Charrel à 14h25
12:34	6	La Penne sur Huveaune <> Eiffel	Course en retard	Oui pm		Incivilité automobilistes	Casamance	depart 12h05 les candolles, vehicule genant après l'arret la Casamance, vehicule bloque, appel pm et rt, reprise de service à 13h05, course 12h30 eiffel non effectuée et 12h55 candolles partielle à partir de clos ruffisque
06:32	TRAM	Sortie Dépôt	Signalement atelier			Vandalisme		Vitre porte 2 rayée + assise siège conducteur en m2 déchiré sur le côté droit
06:27	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Signalement atelier			Vandalisme	S30 - CDM	M2 côté intérieur droit vitres passagers rayées
12:07	TOUTES		SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes		Une voiture est garée sur les zébras devant le point accueil gênant le passage des bus. J'ai appelé la police municipale.
08:06	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement Commercial			Incivilité automobilistes	S05 - Carrefour de la Piscine	Benne de l'agglo (Numéro de parc 5196) qui a grillé le feu r24
11:31	8	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	SANS INCIDENCE			Incivilité	Les Artauds	un particulier a retiré la priorité à hauteur des artauds, petite altercation gestuelle, le conducteur du vl a suivi notre conducteur jusqu'au dépôt de st zacharie, suite à discussion, le conducteur du vl a compris la réaction de notre conducteur
15:47	10	Gare d'Aubagne <> La Treille	SANS INCIDENCE			Incivilité		le conducteur appelle au téléphone pour signaler que des clients de la clinique st Michel ont eu une altercation avec d'autres clients dans le véhicule
18:16	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE	Oui PM présente sur la ligne		Incivilité	Piscine Alain Bernard / Oasis du Charrel	Un jeune a voulu s'accroche à la loge de queue en repartant de la piscine sur V1 (depart du Charrel à 17h45) ainsi qu'au depart de la Gare à 17h20. La police municipale a été contactée et va venir faire une surveillance dans la rame et sur la ligne en général. Confirmation : la PM circule juste derrière la rame 5 sur V2 devant le CDM et le RT me confirme aussi que la PM est présente sur toute la ligne. Voitures mal stationnées coté V2 Résidence Rousselot verbalisées par la PM.
12:42	6	La Penne sur Huveaune <> Eiffel	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes	Les Candolles	Un VL est mal garé au terminus des Candolles, le bus est obligé de s'y prendre à plusieurs fois pour faire son demi tour. La police municipale de la Penne sur Huveaune est appelée et se rend sur place. La police m'a rappelé pour me dire que la voiture était partie.
12:26	6	La Penne sur Huveaune <> Eiffel	Course en retard	Oui		Incivilité automobilistes	Casamance	Un VL Duster est mal garée après l'arrêt de la Casamance. Le bus ne peut pas passer. La police municipale est avertie. La course de 12h05 des Candolles sera en retard. Le propriétaire est arrivé et a levé sa voiture.
12:14	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Course en retard			Incivilité	Joliot Curie	Des Jeunes dans le tram sont très turbulents, le conducteur leur a demandé de se calmer mais ils continuent toujours. Le RT est envoyé sur les lieux. Le RT a fait descendre les jeunes perturbateurs.
18:16	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement Commercial			Incivilité automobilistes	Aubagne Gare	Un vl est entré sur la voie terminus gare
16:18	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	Course en retard			Incivilité automobilistes		Mariage animé sur l'espace des libertés, des véhicules ont occupé les voies pendant environ 5 à 8 minutes , appel pm et ensuite déblocage, retard sur les 3 rames d'environ 5 à 6 minutes
6:11	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement atelier			Incivilité		Le panneau sens interdit (pour les voitures) qui se trouve entre les voies à la Gare est par terre.
16:12	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité	Aubagne Gare	Des Jeunes à la Gare s'amusent à s'accrocher au tramway quand celui ci part du qual. J'ai appelé la police municipale qui envoie une équipe.
17:47	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement Commercial			Incivilité		le conducteur a reçu le faisceau d'un laser dans les yeux a bout portant. Il a été incommodé pendant quelques secondes et a dû s'arrêter. Il a repris son service normalement après avoir repris ses esprits.
15:06	6	Eiffel <> La Penne sur Huveaune	Signalement Commercial	Oui		Incivilité		Un individu s'est mis au milieu de la route pour arrêter la ligne 6. Lorsque le conducteur s'est arrêté la personne a tapé sur le bus avec ses poings. Le conducteur a aussi tôt redémarré. J'ai appelé la police municipale pour les informer.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

12:01	3	Pin Vert <> Parking Passons	Signalement Commercial	Oui		Agression conducteur	Comoedia	Une personne est montée dans le bus et a agressé le conducteur puis a cassé le break valve et arraché les badges d'essence qu'il y avait dessus. Il a ensuite agressé 2 personnes dans le bus. J'ai appelé le RT et la police qui a arrêté l'individu. Une conductrice est partie du dépôt avec un bus pour assurer le départ de 12h des Passons. C'est le RT qui va remonter le bus pour le ramener au dépôt car le conducteur ne se sent pas bien et part avec les pompiers. Le RT se fera redescendre au centre ville pour récupérer sa voiture.
20:26	6	Eiffel <> La Penne sur Huveaune	Signalement atelier			Vandalisme	Les Escourtines	Un jeune assis dans le bus a brisé la vitre arrière droite (la dernière au fond du bus) volontairement et a pris la fuite quand il a entendu le conducteur nous appeler pour qu'on appelle la police. Le conducteur arrivait à la fin de son service et n'avait plus de client dans le véhicule. Cela s'est passé au niveau des Escourtines. Le conducteur a fini son service et rentre en HLP au dépôt.
18:02	1	Gare d'Aubagne <> Les Paluds - Quartier de Jouques	Signalement Commercial	Oui		Incivilité automobilistes	Vallat	Le concessionnaire de Toyota se sert de l'arrêt Vallat (en direction des Paluds) pour mettre ses voitures. Cela devient difficile de descendre les passagers.
17:13	EF	Collège Louis Aragon - La Bouilladisse	Signalement Commercial			Vandalisme		Les vitres de l'arrêt Oratoire sont brisées. J'ai appelé la mairie de la Bouilladisse qui s'en occupe.
14:45	3	Pin Vert <> Parking Passons	Course partielle ou interrompue			Agression conducteur	Comoedia	Suite à l'agression du conducteur le 11/05/2017, la ligne 3 n'a pas pu effectuer la fin de sa course. Comédia, Passons n'a pas pu être fait.
19:08	10	Gare d'Aubagne <> La Treille	Signalement Commercial	Oui		Incivilité		Au départ de 14h20 d'Aubagne des individus sont montés dans le bus, ils ont allumé un joint a l'intérieur de celui-ci puis ont embêté des demoiselles et tout cela sous l'emprise de l'alcool. le conducteur leur a alors demandé de descendre du véhicule. plus tard il ont appelé le PIC pour faire une réclamation et pour menacer le conducteur de représailles. Par la même ils ont avoué avoir fumé un joint et avoir bu de l'alcool. la maman De la fille(Sarah) Mme Nathalie Orosco est venu remercier le conducteur pour avoir porté assistance à sa fille. Le conducteur me signale qu'une bande de jeunes ont voulu le forcer à s'arrêter. vu la tournure que cela prend j'ai décidé de stopper la ligne en attendant une intervention de la police. La police est prévenue. Départ 16h05 de la gare non effectué Départ 16h40 de la Treille non effectué Départ 17h15 de la gare non effectué Départ 17h45 de la Treille non effectué Départ 18h15 de la gare non effectué
18:32	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	SANS INCIDENCE			Incivilité automobilistes		Un scooter roulait sur la voie de tram et est arrivé en face de la rame. Demande d'extraction vidéo 18h32 en M2 rame 007
19:18	6	La Penne sur Huveaune <> Eiffel	SANS INCIDENCE			Incivilité	Les Escourtines	D'après le conducteur, des personnes auraient lancé des cailloux sur le bus au passage du bus aux Escourtines (départ d'Eiffel à 18h50). Aucun dégât à signaler sur le bus. Le RT se rend sur place. Départ des Candolles à 19h17, j'attend un retour du RT. R.A.S au passage du bus aux Escourtines.
18:00	3	Parking Passons <> Pin Vert	SANS INCIDENCE			Incivilité	Collège Lakanal	Le conducteur me signale qu'il y avait énormément de jeunes à l'arrêt LAKANAL direction Pin Vert(départ des Passons à 17h15). Comme le départ de la H 17h11 de Lakanal n'existe plus, ils prennent tous la ligne 3. Une personne adulte a été bousculée dans le bus et elle est sortie très en colère. J'ai envoyé le RT mais c'était trop tard, les jeunes étaient tous descendus
09:02	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes	S10 - Carrefour riverains Rousselot	des véhicules sont stationnés le long de Rousselot.
20:04	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	Signalement Commercial			Incivilité	Château Blanc	Des gamins traversent devant la rame et s'accrochent à la rame, envoi du rt sur place et appel police municipale
18:58	10	Gare d'Aubagne <> La Treille	Ligne en retard			Incivilité	Collège N Sarraute	Un client "habitué" du réseau perturbe le service, le conducteur demande l'intervention d'un contrôleur, le contrôleur se rend à l'arrêt du collège N.Sarraute , reprise du service à 18h43 (21 minutes de retard), départ 18h45 la treille effectué à 18h58
18:02	Aucune		Signalement Commercial	Oui PM		Incivilité automobilistes		Le rt me signale qu'un jeune en scooter (EL-745-NK) adopte une conduite dangereuse à la gare routière, appel pm
17:17	5	Gare d'Aubagne <> La Bouilladisse	Signalement Commercial			Incivilité	La Bouilladisse Gare	Un client a appuyé trop tard sur le bouton d'arrêt demandé , ne l'ayant pas déposé à son arrêt , le client a décompressé la porte arrière, le conducteur a voulu le rattraper et le client a voulu le frapper.
12:40	3	Parking Passons <> Pin Vert	Signalement Commercial			Agression conducteur	Salengro	2 clientes ont voulu prendre le bus hors arrêt, les clientes sont montées et ont agressé verbalement le conducteur, le rt scarica s'est rendu au pin vert pour rencontrer les clientes qui n'ont rien voulu savoir et ont aussi "crier" sur le rt
20:48	TRAM	Le Charrel - Aubagne Gare	SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité	La Tourtelle	Un jeune s'amuse à s'accrocher à la porte de la rame quand celle ci part de la station. J'ai appelé la police municipale qui envoie une équipe.
18:06	9	Gare d'Aubagne <> Saint Zacharie	SANS INCIDENCE			Incivilité		Départ de 17h25 la gare d'Aubagne : arrivé au péage d'Auriol, le badge du véhicule ne fonctionnant pas le conducteur a dû descendre de son véhicule pour parler à l'interphone. 3 personnes en ont profité pendant qu'il avait le dos tourné pour quitter le véhicule.
12:28	69	Halte Routière Sud - La Ciotat - Gare Routière (global)	SANS INCIDENCE			Agression conducteur	Halte Routière Sud	LORS DE SA PRISE EN CHARGE CLIENT A LA HALTE ROUTIERE SUD COMMUNE DE MARSEILLE LE CONDUCTEUR A EU UNE ALTERCATION AVEC DES JEUNES FILLES SUITE A UN PROBLEME DE TARIFICATION ET DE RECHARGE DE PASS24 QUE CELLES CI NE SOUHAITAIENT PLUS REGLER. LES JEUNES FILLES SE SONT MONTREES AGRESSIVES ET ONT INSULTE LE CONDUTEUR EN LUI CRACHANT DESSUS EN QUITTANT LE VEHICULE ET CONTINUANT A PROFERER DES MENACES. LE SERVICE N' A PAS ETE INTERROMPU, LE CONDUCTEUR A SIGNALE L'INCIDENT A LA RDT13 VIA RADIO. LE CONDUCTEUR M'INFORME QU'IL NE SOUHAITE ENGAGER AUCUNE PROCEDURE DEPOT DE PLAINTE AYANT PEUR DE REPRESAILLES PAR LA SUITE. LE CONDUCTEUR A EU LE TEMPS DE PRENDRE EN PHOTO DE LA CARTE D'UNE DES PROTAGONISTES: MLLE SETTI BELHADJ CARTE TRANSPASS METROPOLE N°3237187375. [illegible]
07:17	8	Saint Zacharie <> Gare d'Aubagne	Signalement Commercial			Vandalisme	La Glacière	L'arrêt la Glacière a été tagué (celui en direction d'Aubagne). Des croix gammée sont dessinées.
16:45	TOUTES		SANS INCIDENCE	Oui		Incivilité automobilistes		2 jeunes en scooter roulent à vive allure à la gare d'Aubagne. J'ai appelé la police mais personne ne m'a répondu.
15:50	Aucune		SANS INCIDENCE			Agression hôtesse		Par la faute de la conductrice, notre hôtesse du PIC s'est faite insulter à plusieurs reprises au téléphone par le grand-père d'une des élèves présente dans l'arrêt Village
18:13	8	Saint Zacharie <> Gare d'Aubagne	Course en retard			Incivilité	Pont de l'Etoile	des passagers ont provoqué la conductrice en jetant des déchets alimentaires au sol et se sont aussi énervés avec une passagère âgée. La conductrice a stoppé le véhicule sous le pont de l'autoroute direction Aubagne. La controleuse se rend sur place ainsi que le RT. La police Nationale se rend aussi sur place. la BAC est arrivée sur place. Les jeunes sont sortis du bus. La conductrice attend l'arrivée dela controleuse et du RT avant de repartir. La controleuse conduit le véhicule à la place de la conductrice et reprend du service direction la Gare. la conductrice ne termine pas son service. Elle est allée avec le RT au commissariat déposer plainte mais finalement la BAC ne fera qu'une main courante. Les jeunes sont connus sur la ligne 8 ainsi que sur le tramway pour des troubles. Ce sont des jeunes de Marseille. [illegible]
06:00	TRAM	Aubagne Gare - Le Charrel	SANS INCIDENCE			Incivilité	Aubagne Gare	Au départ de la Gare 6h00, 3 jeunes sont très agités (ils s'amusent à montrer leurs fesses). J'ai demandé au conducteur de s'arrêter à Martin Luther King et le RT va intervenir. Quand le RT est arrivé, le conducteur à ouvert les portes et les jeunes sont partis à toute vitesse. Les jeunes sont montés à Martin Luther King dans la rame 007 à 6h20 et sont calmes d'après le conducteur.
11:26	7	Gemenos <> Gare d Aubagne	Signalement Commercial			Incivilité	Centre Commercial	Une cliente est montée et a cru que la conductrice ne lui a pas répondu a son bonjour et du coup elle lui a craché dans le bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

OBSERVATOIRE DE LA QUALITE

PERIODE : JANVIER - JUIN

Année 2017

PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE

V 17/07/2017

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

RÉCAPITULATIF

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin)

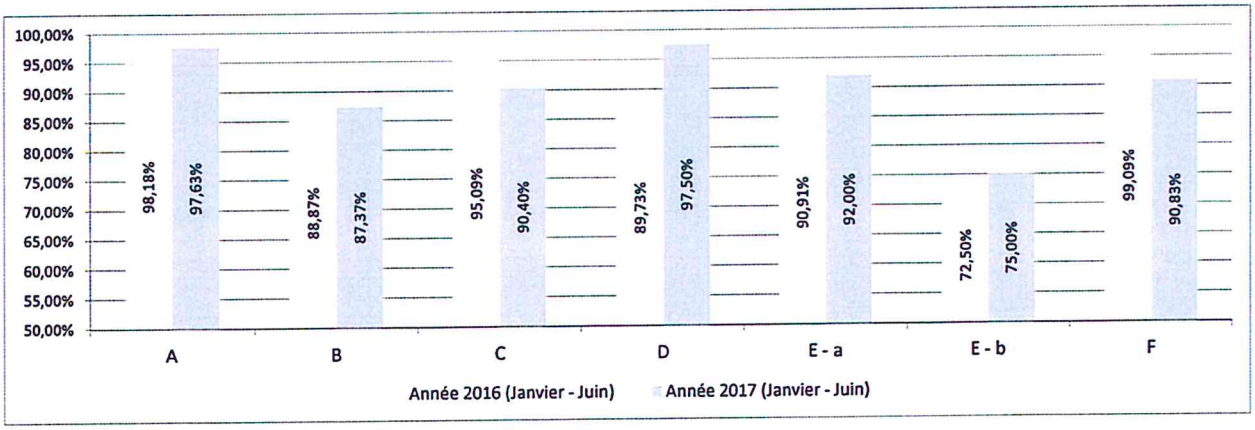
% de conformité globale **92,19%**

points par critères

type de mesure*	Catégorie		Poids du critère	Nombre de mesure	% Conformité	Nombre de mesure N-1	% Conformité N-1
C	A - Conformité de l'information au point d'arrêt		400	215	97,63%	303	98,18%
M	B - Respect de l'horaire au point d'arrêt		500	259	87,37%	186	88,87%
C	C - Conformité du véhicule en ligne		500	125	90,40%	175	95,09%
M	D - Comportement du conducteur		400	100	97,50%	75	89,73%
M	E - Qualité du service "Bus à la demande"	a - Information et réservation	50	15	92,00%	11	90,91%
M		b - Service de transport	50	12	75,00%	8	72,50%
M	F - Qualité du service dédié à l'accueil téléphonique		100	12	90,83%	11	99,09%

	Poids total	Nb de points	% conformité	Nb de points N-1	% conformité N-1
NOTE GLOBALE	2000	1843,72	**92,19%**	1852,25	92,61%

* C : Mesures Contradictoires / M : Mesures Mystères



Commentaires éventuelles

50% des mesures ont été effectués. Periode de Janvier à Juin.
Les données de la catégorie "Comportement du conducteur "comprennent le Bus et le Tram (Total de 100). Les critères du Tram n'étant pas les mêmes que les bus, ils ne sont pas détaillés.

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

A - Conformité de l'information au point d'arrêt

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 215 mesure(s)

MESURES CONTRADICTOIRES
400 Points

Indice qualité du critère: **97,63%**

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin)			Année 2016 (Janvier - Juin)		
	Nb constats	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*	*Nb constats*	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*
Qualité bonne	209	97,21%	2090	293	96,70%	2930
Qualité correcte	1	0,47%	9	5	1,65%	45
Qualité insuffisante	5	2,33%	0	5	1,65%	0
Situation inacceptable*	0			0		

	Nb de contrôle	*Points possibles*	*Points obtenus*	*Nb de contrôle*	*Points possibles*	*Points obtenus*
BILAN	215	2150	2099	303	3030	2975
TAUX DE CONFORMITE	**97,63%**			98,18%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 400	**390,51**			392,74		

* identification d'une ligne ne desservant pas l'arrêt

Détail des non-conformités

Item	Année 2017 (Janvier - Juin)		Année 2016 (Janvier - Juin)
	Nb non-conformité	*% de mesures conformes*	*% de mesures conformes*
Logo du réseau	0	100,00%	100,00%
Nom de l'arrêt	1	99,53%	100,00%
Numéro des lignes passantes	0	100,00%	100,00%
Destination	2	99,07%	100,00%
Horaires de passage	3	98,60%	98,02%
Thermomètre de ligne	4	98,14%	97,03%
Informations pratiques	4	98,14%	98,35%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B - Respect de l'horaire au point d'arrêt

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 259 mesure(s)

Indice qualité du critère **87,37%**

500 Points

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin)			Année 2016 (Janvier - Juin)		
	Nb constats	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*	*Nb constats*	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*
Qualité bonne	211	81,47%	2110	150	80,65%	1500
Qualité correcte	17	6,56%	153	17	9,14%	153
Qualité insuffisante	31	11,97%	0	19	10,22%	0
Situation inacceptable*	0			186		

	Nb de contrôle	*Points possibles*	*Points obtenus*	*Nb de contrôle*	*Points possibles*	*Points obtenus*
BILAN	259	2590	2263	186	1860	1653
TAUX DE CONFORMITE	**87,37%**			88,87%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 500	**436,87**			444,35		

* Le véhicule ne s'arrête pas malgré la présence d'un voyageur ayant fait signe

Répartition des contrôles par ligne

Lignes	*Nb de mesures*	*Répartition*	*Nb de non-conformité***	*% de non-conformité*	*Avance*	*Retard*
Ligne 1	24	9,27%	2	8,33%	1	1
Ligne 2	10	3,86%	1	10,00%	0	1
Ligne 3	25	9,65%	10	40,00%	7	3
Ligne 4	11	4,25%	2	18,18%	1	1
Ligne 5	21	8,11%	2	9,52%	0	2
Ligne 6	17	6,56%	1	5,88%	0	1
Ligne 7	18	6,95%	1	5,56%	1	0
Ligne 8	39	15,06%	11	28,95%	7	4
Ligne 9	15	5,79%	3	20,00%	1	2
Ligne 10	18	6,95%	4	22,22%	3	1
Ligne 11	18	6,95%	2	11,11%	1	1
Ligne 12	0	0,00%	0	0%	0	0
Ligne 13	10	3,86%	3	30,00%	2	1
Ligne 14	9	3,47%	0	0,00%	0	0
Ligne 15	8	3,09%	2	25,00%	0	2
Ligne 16	16	6,18%	4	25,00%	2	2
Total	259	100,00%	48	18,53%	26	22

** Non conforme correspond au nombre de contrôles ayant une qualité correcte ou insuffisante

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

B - Respect de l'horaire au point d'arrêt

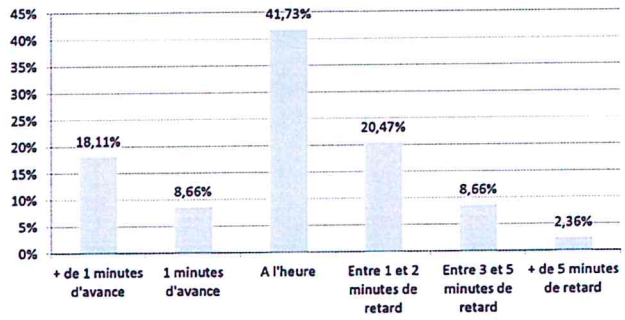
Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 259 mesure(s)

Répartition des contrôles par tranche horaire et jour

Jours de la semaine	Nb de mesures	Nb de mesures non conformes	% mesures non conformes
Lundi	45	11	24,44%
Mardi	39	5	12,82%
Mercredi	39	8	20,51%
Jeudi	99	16	16,16%
Vendredi	16	4	25,00%
Samedi	21	4	19,05%
Dimanche	0	0	-

Tranche horaire	Nb de mesures	Nb de mesures non conformes	% mesures non conformes
4 à 5	0	0	-
6 à 7	29	6	20,69%
8 à 9	76	12	15,79%
10 à 11	51	17	33,33%
12 à 13	35	7	20,00%
14 à 15	33	4	12,12%
16 à 17	35	2	5,71%
18 à 19	0	0	-
20 à 21	0	0	-
22 à 23	0	0	-

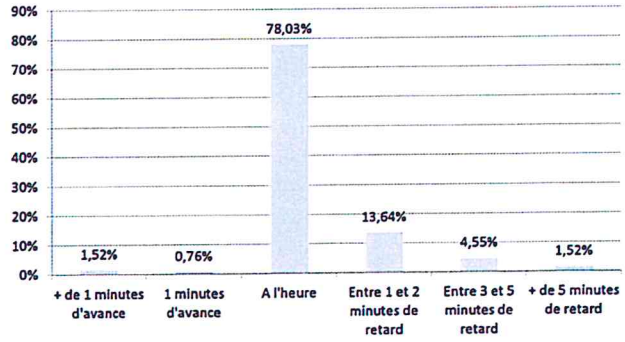
Détail de la ponctualité: Terminus



127 mesure(s) au terminus

Qualité bonne	90	70,87%
Qualité correcte	11	8,66%
Qualité insuffisante	26	20,47%

Détail de la ponctualité: Arrêt intermédiaire



132 mesure(s) aux arrêts intermédiaires

Qualité bonne	121	92,42%
Qualité correcte	6	4,55%
Qualité insuffisante	5	3,03%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

C - Conformité du véhicule en ligne

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 125 mesure(s)

MESURES CONTRADICTOIRES
500 Points

Indice qualité du critère: **90,40%**

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin)			Année 2016 (Janvier - Juin)		
	Nb constats	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*	*Nb constats*	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*
Qualité bonne	77	61,60%	770	125	71,43%	1250
Qualité correcte	40	32,00%	360	46	26,29%	414
Qualité insuffisante	8	6,40%	0	4	2,29%	0
Situation inacceptable*	0			0		

	Nb de contrôle	*Points possibles*	*Points obtenus*	*Nb de contrôle*	*Points possibles*	*Points obtenus*
BILAN	125	1250	1130	175	1750	1664
TAUX DE CONFORMITE	**90,40%**			95,09%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 400	**452,00**			475,43		

* Girouette hors service

Détail des non-conformités

Item	Année 2017 (Janvier - Juin)		Année 2016 (Janvier - Juin)
	Nb non-conformité	*% de mesures conformes*	*% de mesures conformes*
Carrosserie propre et bon état	5	96,00%	98,29%
Vitres extérieures propres et bon état	0	100,00%	100,00%
Découpe réseau	9	92,80%	96,57%
Logo du réseau	8	93,60%	97,14%
Girouette latérale	0	100,00%	100,00%
Girouette arrière	0	100,00%	100,00%
Bouton de demande d'arrêt	0	100,00%	100,00%
Système d'information sonore	0	100,00%	100,00%
Règlement intérieur	4	96,80%	96,57%
Tarifs des PV	3	97,60%	99,43%
Sol	2	98,40%	99,43%
Sellerie	22	82,40%	84,00%
Vitres intérieures propres et bon état	0	100,00%	100,00%
Baie	0	100,00%	100,00%
Règlement du bon voyageur	4	96,80%	98,29%
Barres de maintien	0	100,00%	99,43%
Ne rentrant pas dans le calcul de notation			
Rampe PMR	1	99,20%	99,43%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

D - Comportement du conducteur

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 100 mesure(s) dont 85 Bus et 15 Tram

Indice qualité du critère: **97,50%**

400 Points

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin)			Année 2016 (Janvier - Juin)		
	Nb constats	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*	*Nb constats*	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*
Qualité bonne	93	96,43%	930	61	81,33%	610
Qualité correcte	5	2,98%	45	7	9,33%	63
Qualité insuffisante	1	0,60%	0	7	9,33%	0
Situation inacceptable*	1			3		

	Nb de contrôle	*Points possibles*	*Points obtenus*	*Nb de contrôle*	*Points possibles*	*Points obtenus*
BILAN	100	1000	975	75	750	673
TAUX DE CONFORMITE	97,50%			89,73%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 400	390,00			358,93		

* Girouette non conforme

Répartition des contrôles par ligne Bus

Lignes	*Nb de mesures*	*Répartition*	*Nb de non-conformité***	*% de non-conformité*
Ligne 1	16	20,00%	0	0,00%
Ligne 2	2	2,50%	1	50,00%
Ligne 3	16	20,00%	2	12,50%
Ligne 4	4	5,00%	0	0,00%
Ligne 5	4	5,00%	1	25,00%
Ligne 7	5	6,25%	0	0,00%
Ligne 8	22	27,50%	2	22,22%
Ligne 9	2	2,50%	0	0,00%
Ligne 10	2	2,50%	0	0,00%
Ligne 11	5	6,25%	1	20,00%
Ligne 12	0	0,00%	0	-
Ligne 13	2	2,50%	0	0,00%
Ligne 14	2	2,35%	0	0,00%
Ligne 15	2	2,35%	0	0,00%
Ligne 16	1	1,18%	0	0,00%
Total	85	105,88%	7	8,24%

** Non conforme correspond au nombre de contrôles ayant une qualité correcte ou insuffisante

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

D - Comportement du conducteur

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 85 mesure(s) Bus

Répartition des contrôles par tranche horaire et jour

Jours de la semaine	Nb de mesures	Nb de mesures non conformes	% mesures non conformes
Lundi	8	0	0,00%
Mardi	17	2	11,76%
Mercredi	7	2	28,57%
Jeudi	26	1	3,85%
Vendredi	18	2	11,11%
Samedi	9	0	0,00%
Dimanche	0	0	-

Tranche horaire	Nb de mesures	Nb de mesures non conformes	% mesures non conformes
4 à 5	0	0	-
6 à 7	6	0	0,00%
8 à 9	18	2	11,11%
10 à 11	22	1	4,55%
12 à 13	18	1	5,56%
14 à 15	15	3	20,00%
16 à 17	6	0	0,00%
18 à 19	0	0	-
20 à 21	0	0	-
22 à 23	0	0	-

Détail des non conformités

Girouette frontale: indice de ligne	0	1
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Indice de ligne absente	-	0,00%
Indice de ligne illisible	-	100,00%
Indice de ligne erronée	-	0,00%
Autre	-	0,00%

Courtoisie / Attitude commerciale du conducteur	4	6
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Agent non disponible	50,00%	50,00%
Agent désinvolte	50,00%	16,67%
Agent incorrecte	0,00%	33,33%
Autre	0,00%	0,00%

Tenue réglementaire	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Tenue sale	-	-
Tenue souillée	-	-
Tenue débraillée	-	-
Autre	-	-

Souplesse de conduite / Anticipation	2	6
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Vitesse inadaptée	50,00%	100,00%
Panneaux non respectés	0,00%	0,00%
Accélération brusque	0,00%	0,00%
Freinage brusque	100,00%	16,67%
Changement de direction trop rapide	0,00%	16,67%
Autre	-50,00%	-33,33%

Girouette frontale: direction	1	2
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Indice de direction absente	0,00%	0,00%
Indice de direction illisible	0,00%	0,00%
Indice de direction erronée	100,00%	100,00%
Autre	0,00%	0,00%

Comportement routier du conducteur par rapport aux autres usagers	0	1
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Vocabulaire déplacé	-	100,00%
Gestes déplacés	-	0,00%
Klaxon intempestif	-	0,00%
Autre	-	0,00%

Réponse aux questions / Connaissance de l'offre	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Aucune information obtenue	-	-
Information incomplète	-	-
Information erronée	-	-
Autre	-	-

Non respect du code de la route	0	2

Respect de l'arrêt au trottoir	1	1

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

D - Comportement du conducteur

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 85 mesure(s) Bus

Données à titre d'information

Information au point d'arrêt	Nb de ctrl:	85	75
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Logo du réseau	3	96,39%	95,83%
Nom de l'arrêt	1	98,78%	97,26%
N° des lignes passantes	3	96,39%	93,15%
Thermomètre ou schéma de ligne	7	91,57%	91,78%
Infos pratiques	8	90,24%	90,00%
Fiches horaires des mignes passantes	4	95,00%	93,15%
Destination et sens des lignes empruntées	4	95,06%	93,15%

Equipement / Information véhicule	Nb de ctrl:	85	75
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Information sonore à bord	32	58,44%	59,46%
Infos pratiques	0	100,00%	100,00%
Règlement intérieur	0	100,00%	97,30%
Règlement du bon voyageur	3	96,43%	95,95%
Tarifs des PV	1	98,81%	98,59%
Bouton de demande d'arrêt	0	100,00%	98,61%
Climatisation / Chauffage	0	100,00%	98,65%
Rampe PMR	0	100,00%	100,00%
Girouette arrière	0	100,00%	100,00%

Netteté / Propreté des véhicules	Nb de ctrl:	85	75
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Sol	12	85,54%	87,84%
Sellerie	4	95,18%	100,00%
Barres et poignées (maintien)	2	97,59%	100,00%
Vitres	17	79,52%	68,92%

Approche véhicule	Nb de ctrl:	85	75
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Découpe et/ou logo du réseau / Flèches indiquant le sens de montée	16	80,00%	83,33%
Propreté extérieure du véhicule	12	85,54%	80,82%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

E - Qualité du service "Bus à la demande"
a - Information et réservation

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 15 mesure(s)

Indice qualité du critère: **92,00%**

50 Points

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin)			Année 2016 (Janvier - Juin)		
	Nb constats	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*	*Nb constats*	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*
Qualité bonne	12	80,00%	120	10	90,91%	100
Qualité correcte	2	13,33%	18	0	0,00%	0
Qualité insuffisante	1	6,67%	0	1	9,09%	0
Situation inacceptable*	0			0		

	Nb de contrôle	*Points possibles*	*Points obtenus*	*Nb de contrôle*	*Points possibles*	*Points obtenus*
BILAN	15	150	138	11	110	100
TAUX DE CONFORMITE	92,00%			90,91%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 50	46,00			45,45		

* 5 tentatives d'appel en 15 minutes sans prise en charge

Détail des non conformités

Message répondeur	0	1
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Répondeur durant les heures d'ouverture	-	100,00%
Message répondeur inadapté	-	0,00%
Autre	-	0,00%

Formule d'accueil	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Présentation incomplète	-	-
Absence de présentation	-	-
Absence d'emploi de formule de politesse	-	-
Absence de prise de congé	-	-
Autre	-	-

Réponse aux besoins du client	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Information incomplète	-	-
Ne sait pas répondre	-	-
Information erronée	-	-
Autre	-	-

Décroché	1	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Non décroché après + de 5 sonneries	100,00%	-
Autre	0,00%	-

Prise en charge	1	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Plus de 3 tentatives en - de 15 minutes	0,00%	-
Plus de 4 minutes d'attente sur le répondeur	100,00%	-
Autre	0,00%	-

Courtoisie	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Agent désinvolte ou expéditif	-	-
Agent indisponible	-	-
Ton froid, désagréable	-	-
Langage agressif, incorrect	-	-
Autre	-	-

Réservation	2	1
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Absence de reformulation	100,00%	0,00%
Date	0,00%	0,00%
Heure	0,00%	100,00%
Arrêt	0,00%	0,00%
Autre	0,00%	0,00%

Elocution claire	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

E - Qualité du service "Bus à la demande"

b - Service de transport

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 12 mesure(s)

Indice qualité du critère: **75,00%**

50 Points

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin)			Année 2016 (Janvier - Juin)		
	Nb constats	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*	*Nb constats*	*% de constatation*	*Nb de points obtenus*
Qualité bonne	9	75,00%	90	4	50,00%	40
Qualité correcte	0	0,00%	0	2	25,00%	18
Qualité insuffisante	3	25,00%	0	2	25,00%	0
Situation inacceptable*	0			0		

	Nb de contrôle	*Points possibles*	*Points obtenus*	*Nb de contrôle*	*Points possibles*	*Points obtenus*
BILAN	12	120	90	8	80	58
TAUX DE CONFORMITE	75,00%			72,50%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 50	37,50			36,25		

* Le conducteur quitte le lieu de rendez-vous 3mn avant l'heure convenue sans le voyageur

Répartition des contrôles par secteur

Lignes	*Nb de mesures*	*Répartition*	*Nb de non-conformité***	*% de non-conformité*
Secteur 101	0	0,00%	0	-
Secteur 102	0	0,00%	0	-
Secteur 103	0	0,00%	0	-
Secteur 104	0	0,00%	0	-
Secteur 105	0	0,00%	0	-
Secteur 106	0	0,00%	0	-
Secteur 107	0	0,00%	0	-
Secteur 108	0	0,00%	0	-
Secteur 109	0	0,00%	0	-
Secteur 110	0	0,00%	0	-
Secteur zone 1	3	25,00%	0	0,00%
Secteur zone 2	3	25,00%	1	33,33%
Secteur zone 3	3	25,00%	1	33,33%
Secteur zone 4	3	25,00%	1	33,33%
Total	12	100,00%	3	25,00%

** Non conforme correspond au nombre de contrôles ayant une qualité correcte ou insuffisante

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

E - Qualité du service "Bus à la demande"
b - Service de transport

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 12 mesure(s)

Détail des non conformités

Régularité / Ponctualité				
Détail	*Nombre de constat*	*%*	*Nombre de constat N-1*	*% N-1*
< 5 minutes	10	83,33%	8	100,00%
entre 5 et 10 minutes	2	16,67%	0	0,00%
supérieur à 10 minutes	0	0,00%	0	0,00%

Girouette frontale: indice de ligne ou de zone	2	2
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Absente	50,00%	0,00%
Illisible	0,00%	0,00%
Erronée	50,00%	100,00%
Autre	0,00%	0,00%

Girouette frontale: direction	2	1
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Absente	50,00%	0,00%
Illisible	0,00%	0,00%
Erronée	50,00%	100,00%
Autre	0,00%	0,00%

Courtoisie / Attitude commerciale du conducteur	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Non disponible	-	-
Désinvolture	-	-
Incorrection	-	-
Autre	-	-

Comportement routier du conducteur par rapport aux autres usagers	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Vocabulaire déplacé	-	-
Gestes déplacés	-	-
Klaxon intempestif	-	-
Autre	-	-

Tenue réglementaire	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Tenue sale	-	-
Tenue souillée	-	-
Tenue débraillée	-	-
Autre	-	-

Réponse aux questions / Connaissance de l'offre	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Aucune information	-	-
Information incomplète	-	-
Information erronée	-	-
Autre	-	-

Souplesse de conduite / Anticipation	1	3
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Vitesse inadaptée	100,00%	100,00%
Panneaux non respectés	0,00%	33,33%
Accélération brusque	0,00%	0,00%
Freinage brusque	0,00%	0,00%
Changement de direction trop rapide	0,00%	33,33%
Autre	0,00%	-66,67%

Non respect du code de la route	1	1

Quitte le lieu de RDV sans les voyageurs	0	0

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

E - Qualité du service "Bus à la demande"

b - Service de transport

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 12 mesure(s)

Données à titre d'information

Information au point d'arrêt	Nb de ctrl:	12	8
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Logo du réseau	1	91,67%	100,00%
Nom de l'arrêt	1	91,67%	100,00%
N° de zone TAD	5	58,33%	100,00%
Plan du réseau / zone TAD	5	58,33%	100,00%
Infos pratiques	2	77,78%	50,00%
Fiches horaires ou thermomètre de ligne	5	54,55%	85,71%
Destination et sens des lignes empruntées	0	100,00%	85,71%

Equipement / Information véhicule	Nb de ctrl:	12	8
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Infos pratiques	0	100,00%	100,00%
Règlement intérieur	0	100,00%	100,00%
Règlement du bon voyageur	0	100,00%	100,00%
Tarifs des PV	0	100,00%	100,00%
Bouton de demande d'arrêt	1	91,67%	100,00%
Climatisation / Chauffage	0	100,00%	87,50%
Rampe PMR	0	100,00%	100,00%
Girouette arrière	1	90,91%	100,00%

Netteté / Propreté des véhicules	Nb de ctrl:	12	8
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Sol	0	100,00%	87,50%
Sellerie	2	83,33%	100,00%
Barres et poignées (maintien)	0	100,00%	100,00%
Vitres	5	54,55%	87,50%

Approche véhicule	Nb de ctrl:	12	8
Items	Nombre de NC	% de conformité	% de conformité N-1
Découpe et / ou logo du réseau	3	75,00%	100,00%
Propreté extérieure du véhicule	3	72,73%	85,71%

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018

F - Qualité du service dédié à l'accueil téléphonique

Contrôles Année 2017 (Janvier - Juin) : 12 mesure(s)

Indice qualité du critère: **90,83%**

100 Points

Calcul des points du critère

Catégorie	Année 2017 (Janvier - Juin) Nb constats	% de constatation	Nb de points obtenus	Année 2016 (Janvier - Juin) Nb constats	% de constatation	Nb de points obtenus
Qualité bonne	10	83,33%	100	10	90,91%	100
Qualité correcte	1	8,33%	9	1	9,09%	9
Qualité insuffisante	1	8,33%	0	0	0,00%	0
Situation inacceptable*	0			0		

	Nb de contrôle	Points possibles	Points obtenus	Nb de contrôle	Points possibles	Points obtenus
BILAN	12	120	109	11	110	109
TAUX DE CONFORMITE	90,83%			99,09%		
POINTS PONDÉRÉ SUR 50	90,83			99,09		

* Non respect des horaires d'ouverture du service téléphonique

Détail des non conformités

Message du répondeur	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Répondeur durant les heures d'ouverture	-	-
Méssage du répondeur inadapté	-	-
Autre	-	-

Formule d'accueil de l'agent	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Présentation incomplète	-	-
Absence de présentation	-	-
Absence d'emploi de formule de politesse	-	-
Absence de prise de congé	-	-
Autre	-	-

Réponse aux besoins du client	1	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Information incomplète	0,00%	-
L'agent ne sait pas répondre	0,00%	-
Information erronée	100,00%	-
Autre	0,00%	-

Elocution claire **	0	0

Prise en charge de l'appel	1	1
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
> 3 en - de 15 minutes	0,00%	100,00%
+ de 4 minutes d'attente sur le répondeur	100,00%	0,00%
Autre	0,00%	0,00%

Courtoisie	0	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
Agent désinvolte, expéditif	-	-
Indisponible	-	-
Ton froid, désagréable	-	-
Langage agressif, incorrect	-	-
Autre	-	-

Décroché	1	0
Type de la NC	*% de NC*	*N-1*
> 5 sonneries en - de 5 minutes	100,00%	-
Autre	0,00%	-

** Ne rentre pas dans le calcul du taux de conformité

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018